

## 40 「サービス業のおもてなし術」

ニュースレター (メルマガ・エコガイドジャーナルより厳選・抜粋レポート) 2012

・ ・ 実践的ガイディングスキル ・ ・

- 結論 想定以上の満足する仕事やサービスを提供する事  
価格や価値以上にお客様を喜ばせる事 である
- 知識 ホスピタリティとは「西洋的な考え (慈善的で優しい  
気持ちから生まれる行動)」  
おもてなしとは「ホスピタリティに日本的な情緒と感性を  
加算した行為と行動」  
仕事としてのおもてなしに必要な3つの基準
  - 「さりげない気遣いと間」
  - 「スピードと正確さ」
  - 「気品があるか」

### ◆ お客様がおもてなしと感じる7つの内容

- 自分だけにしていただいたと思わせるサービス (オーダーメイドサービス)
- プロ意識の強い仕事 (優雅で上品そしてスピード)
- サービス提供者の意識の高いしぐさや心遣い (誇り高い仕事)
- 「エクセレント」と絶賛される行動
- 美しい所作や作法 (間のとり方)
- 高いコミュニケーション力 (言葉選び)
- 欲求に対する先行動作的な行動と心遣い

### ◇ 提供するために意識する7つの行動

- 徹底して努力した容姿と服装 ・ ・ 美しい、素敵 ・ ・
- 無条件な笑顔 ・ ・ いい人そう、良くしてくれそう ・ ・
- 双方コミュニケーション ・ ・ 話を聴いてくれる ・ ・
- するどい (お客様の性格や想定行動を見抜く) 観察力 ・ ・ 読んでるじゃん ・ ・
- お客様の欲求を見抜く観察力 ・ ・ して欲しかった ・ ・
- 欲求に合わせた先行サービス行動 ・ ・ 段取りいいじゃん ・ ・
- 想定外の心遣いと行動 ・ ・ そこまでやってくれるの ・ ・
- 最高にもてなすというプロの仕事 ・ ・ 仕事師じゃん ・ ・
- 料金以上 (他ではやっていない) の仕事とサービス ・ ・ こんな初めて ・ ・
- 誰にも負けないプロ意識とプライド ・ ・ 何かやるよね ・ ・

### <まとめ>

ジャパニーズサービス (繊細な心配りと行動) がモノを言う