

## タクシー 編

おもてなし向上のためには、必ず注意しなくてはならない基本的要素といくつかの応用的要素があります。身だしなみや接客などは基本的要素に入り、お客様本位のサービスは応用的要素にあたります。例えば、安全かつ快適な運転で目的地までお客様を運ぶことは基本的要素にあたりますが、お客様の手荷物の扱いや車内での会話が応用的要素にあたります。また、普段から勤務地の飲食店情報誌や観光パンフレットを車中に常備して、必要なお客様に渡して差し上げるのもおもてなしの一つかもしれません。



### タクシーに求められる「おもてなし」

#### ① 身だしなみ

常に清潔で好印象を持たれることが大事です。

##### チェックポイント

- 服装は規定を守りましょう。  
(白い手袋、靴や靴下、ベルト等、細部にも注意しましょう。)
- 清潔感のあるヘアスタイルにしましょう。
- 髭は伸ばさず、清潔感を心がけましょう。
- 長く伸びた鼻毛、耳毛に注意しましょう。
- 口臭、体臭には十分に注意しましょう。
- ピアスやブレスレット、派手な指輪の着用は避けましょう。安全上サングラスをつける時には、お客様に「まぶしいのでサングラスをつけておりますがご容赦願います。」と言いましょ。礼儀正しい人は好感を持たれます。

#### ③ 車内の整理

車内外とも常に清潔に保ちましょう。

##### チェックポイント

- 車体をきれいに保ち、汚れに速やかに対応し、車内座席の汚れを常にチェックしましょう。
- お客様の残り香(食べ物・香水・タバコ等)が車内に残らないように換気・消臭しましょう。
- お客様は臭いに敏感です。休憩時に車外で(車内は避ける)喫煙する際には、自分の衣服や頭髮にタバコの臭いがつき、車内にタバコの臭いを持ち込まないように十分注意しましょう。
- 私物はバック等にまとめてトランク内に保管しましょう。トランク内はお客様の荷物を積むことを考えて、常に整理しておきましょう。
- お客様が余裕をもって座れるように、助手席を前に出す等、スペース確保に努めましょう。

#### ② 接客対応

「おもてなし」は最初と最後が特に重要です。

##### チェックポイント

- お客様の方へ体をひねるように向けながら笑顔で頭を下げて、心からの歓迎の気持ちを持って、さわやかに挨拶をしましょう。
- 体の不自由な方や高齢者の方には、乗降時の安全に特に注意し、積極的に援助しましょう。
- 大きな荷物をお持ちのお客様が乗車する時には、運転席から出て「お荷物をトランクにお入れしましょうか?」と積極的に提案しましょう。
- お客様同士の会話に割り込むのは厳禁です。

##### 【基本的な挨拶例】

- 【乗車時】 「ありがとうございます。〇〇タクシーの〇〇でございます。」  
【目的地確認時】 「どちらまで参りましょうか?」「はい、〇〇ですね。かしこまりました。」  
「ご指定のコースはございますか?」「はい、〇〇通りですね。かしこまりました。」  
【発車時】 「恐れ入りますが、安全のためシートベルトをご着用ください。ありがとうございます。」  
【精算時】 「〇〇円になります。」「〇〇円お預かりいたします。」  
「〇〇円のお返しでございます。」  
【降車時】 「お忘れ物ございませんか?本日はご利用くださり、誠にありがとうございました。」

#### ④ 観光案内

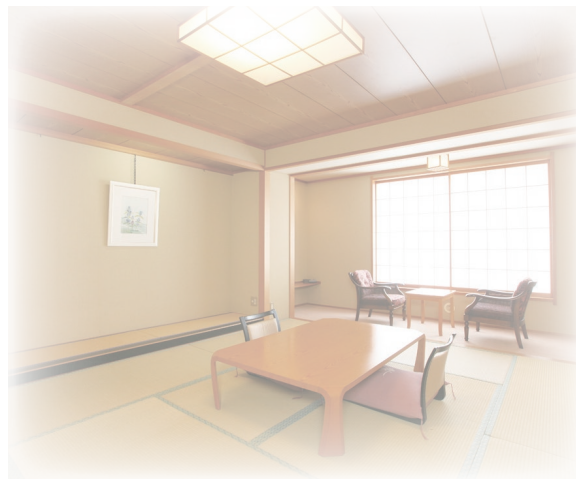
おすすめの観光施設やお食事処などを聞かれた時のために、営業エリア内をはじめ県内の最新情報を常にチェックしておきましょう。

##### チェックポイント

- お客様の反応をみながら話しましょう。
- 「おすすめの場所は特に無い」など、ネガティブな発言はお客様をがっかりさせてしまいますので、地元ならではのグルメが食べられるお食事処やお客様のニーズに合わせた場所を紹介できるように努めましょう。
- その場所の詳しい説明やガイドブックに掲載されていないような豆知識やエピソード等が紹介できるとお客様に大変喜んでいただけます。ただし、長い話や自慢話をしないように十分に気をつけましょう。

## 宿泊施設 編

「おもてなし」といえば宿泊施設を思い浮かべる方が多いでしょう。「寛ぎ」や「快適」を求める観光目的のお客様の接客にはワンランク上のおもてなしが求められます。特に色々な観光地を訪れ、旅慣れしているお客様ならなおさらのこと…。「おもてなし」とは「表裏なし」を語源の一つとしています。つまり、表裏のない心でお客様をお迎えすることを表しています。そのためには、常日頃からお客様の気持ちを考える時間を持つことが重要です。日々の業務の中で時間を作り、お客様の喜ぶことを考えたり、知識を蓄えたりすることもおもてなしの準備ととらえましょう。



### 宿泊施設に求められる「おもてなし」

#### ① 予約の受付

予約をしていただいたことに対する感謝の気持ちを言葉で表し、お客様に伝えましょう。絶対に予約漏れが起きない管理をしましょう。

##### チェックポイント

- 電話での受け答えは丁寧に行い、予約内容は必ず復唱し確認しておきましょう。

ホームページは見やすく、お客様が欲しい情報がすぐに分かるように作りましょう。

##### チェックポイント

- 部屋別、サービス別で宿泊料金が異なる場合には、一覧にまとめておきましょう。サービス内容等は別途詳細が確認できるようにリンク貼付けをしておく親切です。
- ホームページ予約システムはお客様が入力しやすいような様式を用いて、入力完了後に自動で確認メールが届くようなシステムを構築しておきましょう。
- リンク切れや古い情報の掲載がないか定期的に確認して、常に最新情報を掲載しましょう。

#### ② 接客対応

「おもてなし」とは、的確な状況判断に基づく個別的な対応力を磨くことで「またあなたに会いたい」と思っていたくことです。

##### お出迎え・チェックイン時の対応

- お客様に警戒心を与えないような笑顔で歓迎の気持ちを持って挨拶をしましょう。チェックイン時には予約条件の確認も行い、お客様を待たせないようにスムーズな対応を心がけましょう。

##### 館内での対応

- 館内施設の説明は丁寧に行い、客室へご案内する際はお客様の歩く速さに合わせましょう。また、お客様の荷物は率先して持ちましょう。
- 配膳担当者は料理の説明が自らできるようにしましょう。
- お客様とすれ違う時は必ず立ち止まり、やわらかく「こんにちは」と挨拶をしましょう。

##### チェックアウト・お見送り時の対応

- 「ご満足いただけただけでしょうか？」と一言お声をかけましょう。お客様の心の中に不満があればお詫びする機会を作ることができ、後々悪いクチコミになることを回避できます。お見送りの際は、感謝の気持ちで「また是非お越しくださいませ。」と心を込め、頭をさげて挨拶しましょう。

#### ③ 施設内の設備状況

隅々まで清掃が行き届いているか、備品は揃っているかで施設の印象が変わります。

##### チェックポイント

- 就寝衣、タオル等、客室備品は正確に人数分揃っているか、清潔なものか確認しましょう。
- お客様の残り香(食べ物・香水・タバコ等)が消えるように換気・消臭を行いましょう。
- 破損している設備がないか目を配りましょう。
- お客様から見える場所に業務用品(清掃用具等)を置かないように注意しましょう。
- 緊急時に関する案内をはじめ、館内施設案内は、見やすく、分かりやすい表示にしましょう。
- 違和感があるもの、理にかなわないもの、迷うもの等々、お客様が混乱してしまうものがあれば見直して改善するか、排除しましょう。

#### ④ 周辺の観光案内

おすすめの観光施設やお食事処などを聞かれた時のために、常に周辺施設の最新の情報を把握しておきましょう。

##### チェックポイント

- おすすめの観光施設やお食事処を聞かれた際には、口頭での案内だけでなく、ガイドブックや案内マップ類をお渡しして説明するようにしましょう。なお、閲覧用で一部のみ用意するのではなく、お客様が自由にお持ち帰りできるようにラック等を用いて複数部数を設置しておくのが望ましいです。
- 周辺でイベントが開催される時には、一層予約が増えるかもしれません。ご予約時にイベント情報や会場までのアクセス等の質問があった際に説明できるようにしておきましょう。

## 観光施設 編

観光地であることから、ついつい施設の管理・運営だけに目が行きがちですが、訪れてくれるお客様あつての観光施設です。たとえ文化財としての価値が高くとも、訪れたお客様にその価値を理解してもらってこそ、本当に価値ある施設になります。また、観光に訪れたお客様の質問はメモをとっておき、答えられない質問をできるだけ少なくする努力も怠ってはいけません。さらに、常に管理者として施設内をよく見回りし、定期的にくまなく施設チェックを行うようにしましょう。日々の行いがおもてなしにつながるのです。



### 観光施設に求められる「おもてなし」

#### ① 電話対応

電話対応はお客様に失礼のないように注意しながら受け答えしましょう。

##### チェックポイント

- 電話が鳴ったら、なるべくベルが2、3回鳴り終わるまでに出るようにし、お客様を待たせることのないように心がけましょう。
- 特に従事者が少ない場合、電話に出られないことのないようにしましょう。(お客様が休館日だと思ってしまう。)
- 必ずメモを取り、復唱して確認しましょう。特に見学予約は下記項目を確認しましょう。  
[確認事項]  
①日時 ②代表者名 ③連絡先 ④当日の来館人数 等
- お客様からの名指し人が不在のときは、ご用件を聞いたり、折り返すように伝えたりしましょう。このような場合は「情報の共有」をしっかりとっておきましょう。

#### ② 情報の共有

管理者同士の情報共有(引き継ぎ)を確実に行いましょう。

##### チェックポイント

- 施設の管理者の勤務が日替わりの交代制で、なおかつ勤務が一人の場合は特に注意が必要です。
- 「情報の共有」は日誌等の文書で引き継ぎ、保管しておきましょう。月間スケジュールはホワイトボード等に記載しておく、すぐに目に入り、分かりやすいです。
- お客様からの見学予約や施設内の状況(破損箇所等)報告など、共有の必要な情報は日誌に記入し、次の日の管理者に正確に伝えるようにしましょう。
- お客様への案内内容が管理者ごとに異なるのは問題です。マニュアルの作成や打合せ等で、情報が錯乱することを防ぎましょう。

#### ③ 施設の整備

施設がしっかりと整備されていることは、お客様が「またここに来たい」と思っただけのことの大前提です。落ちていたゴミがあれば皆が率先して拾う行動を積み重ねて、常にきれいな施設を維持しましょう。

##### チェックポイント

- 汚いトイレであれば二度と来たくないと思われてしまいます。
- お客様が利用するスリッパがきちんと並べられているか、業務用品(清掃用具等)がお客様から見えていないか等、気をつけましょう。
- 施設内の案内板は見やすいものにしましょう。
- 情報の古いもの(期日の過ぎたポスター等)は更新しましょう。特に色あせた貼紙が貼ってあるとお客様にネガティブな印象を与えてしまいます。
- お客様が怪我しないように危険箇所の確認・修理を迅速に行い、階段や非常口の誘導灯・案内板は安全上しっかりと整備しましょう。

#### ④ 観光案内

施設内の情報を網羅しておきましょう。

##### チェックポイント

- 施設内の情報を把握し、お客様からお問合せがあった際には、正確に受け答えできるようにしておきましょう。
- 施設のおすすめを聞かれたときに「特にない」というネガティブな発言ではなく、自信を持って答えられるようにしましょう。

施設周辺の観光案内やお食事処の紹介が自信を持ってできるようにしましょう。

##### チェックポイント

- お客様から次の目的地までの道案内を尋ねられた際には、周辺マップ等を用意しておき、正確に説明できるようにしましょう。
- 地元ならではのグルメが食べられるお食事処やお客様のご要望に沿った場所がいつでも紹介できるように、常に情報の取得・整理に努めましょう。

# 観光ボランティアガイド 編

ボランティアとはいえ、観光ボランティアガイドは地域資源を多くの人に発信する大切な使命を背負っています。観光地を訪れるお客様は、初めての地に期待とともに不安を抱えています。知らない場所、知らない道を歩くのは予想ができず、どこか不安なものです。少しゆっくり歩いたり、共通な話題を探しながら相手の気持ちを解きほぐしてあげるのも観光ボランティアガイドにできるおもてなしの一つです。また、情報は常に変化することを踏まえ、新しい情報をチェックしておくとともに、他の観光ボランティアガイドとの意見交換を定期的に行うことも重要です。



## 観光ボランティアガイドに求められる「おもてなし」

### ① 予約の受付

電話予約があった際に依頼内容を正確に把握しましょう。

#### チェックポイント

- 予約ガイド受付表を作成し、内容の整理をしましょう。  
[確認事項例]  
①期日 ②希望時間 ③希望見学先及びコース  
④参加者人数(ガイド希望人数) ⑤代表者名 ⑥当日の連絡先  
⑦電話予約を受けた担当者名
- 受付表をもとにガイド人数や時間に応じた説明内容等を事前に準備しましょう。(特にお客様のニーズにあった情報を提供できるように情報の取捨選択をしましょう。)

依頼日が近づいたら再度電話で確認しましょう。

#### チェックポイント

- 当日案内する人がお客様に最終確認をとりましょう。(最終参加人数や集合場所など)
- 当日の連絡体制や雨天時の対応なども確認しておきましょう。(中止の連絡や到着が遅れる場合等)

### ③ お客様への事前説明

お客様と接するときは丁寧な言葉で話しましょう。

#### チェックポイント

- 茨城弁は乱暴に聞こえることもあるので、丁寧かつゆっくり話しましょう。
- ボランティアであっても相手は茨城に興味のあるお客様です。「教えてやっている」のではなく、「喜んでいただきたい」という思いで行きましょう。

案内人が同行する行程を最初に伝えましょう。

#### チェックポイント

- 事前に行程表や配布資料を渡しておき、当日案内する内容を簡単に伝えておきましょう。

はぐれるお客様がいないように事前に集合時間や場所、はぐれた際の対応等を説明しましょう。

#### チェックポイント

- 案内人の服装は目立つ色で、ガイド団体名やシンボルマークが入っているものを着用し、お客様が見つけやすい格好にしましょう。
- 休憩の際は集合時間と場所を伝えましょう。
- バスの乗降時や徒歩での移動の途中には必ず人数確認を行いましょう。
- はぐれた場合の集合場所や案内人の携帯電話番号を書いた紙を全員に渡しましょう。

### ② ガイド前の事前確認

機器の状況を確認しておきましょう。

#### チェックポイント

- マイクやカメラ等の機器に不具合がないか、バッテリー残量も含めて確認しましょう。

行程内のコースを下見しておきましょう。

#### チェックポイント

- 管理者がいる施設には、予め入館する日時を伝えて、了承を得ておきましょう。
- 施設の開館時間・臨時休館日、来客人数の収容が可能か等々、入念に確認して、案内時間に余裕のある計画を作りましょう。
- ルート内に工事中的場所があるか確認して、安全面について万全の注意を払いましょう。

ガイド人数の確認をしましょう。

#### チェックポイント

- 当日の案内人を手配しましょう。(マイクを使用した場合はガイド1人に対して40人が上限、マイクなしの場合は上限20人が目安です。)
- 急なアクシデントにも対応できるようにガイド体制(予備の案内人等)を整えましょう。

### ④ 観光案内

常に「おもてなしのこころ」を持ち、状況に応じた気配り・心配りのある案内をしましょう。

#### チェックポイント

- 女性や高齢層のお客様には、短い休憩を多めに、トイレ休憩も長めにとりましょう。
- 気候や時間帯に合わせて、説明時の場所を選びましょう。(日向または日陰での説明等)
- お客様の疲れ、体調の変化に常に目を配り、絶対に無理をさせないようにしましょう。
- 説明する時に後ろの方にいるお客様まで声が届いているか確認しながら、声量やマイクの音量を適切に調整しましょう。ただし、近隣住人の方へ迷惑のかからない音量であることに注意しましょう。

お客様に応じて話す内容を変えましょう。

#### チェックポイント

- お客様は解説の内容に加え、楽しさや案内人の人柄の良さを求める傾向にあります。これは案内人として腕の見せ所ですので、「お客様に喜んでいただくためのガイド」であるために工夫をしましょう。(魅力的な話し方やとっておきの話の披露、お客様参加型のクイズなど)

## おもてなしをさらに向上させるために（応用編）

P.90～93の「おもてなし向上のために必要な心得」で、おもてなしの基本を御紹介しましたが、ここでは実際に「一般社団法人日本おもてなし推進協議会」に寄せられた体験談を御紹介します。お客様が感じた細かい心遣いや気持ちのこもった「おもてなし」についてお客様目線で率直に述べられていますので、これらの「おもてなし」の例を参考に、どのような行動がお客様に喜ばれるのかなど、工夫しながら自分なりの「おもてなし」を見つけましょう。

### おもてなし体験談 / タクシー 編

～ 25歳男性会社員より ～

駅前のタクシー乗り場でそのタクシーに乗りました。仕事で初めて一人で任された商談に行く途中ということもあり、少し緊張しながら車内に乗り込みました。運転手さんに行き先を告げると、「だいたい30分位で到着致します。どうぞごゆっくり車内でお過ごしください。」と、にこやかに声をかけてもらいました。およその時間を聞いて、少し気持ちを落ち着かせることができるとホッとひと息つきました。初めて訪れる街の様子を車窓からしばらく眺めていました。季節は春、桜並木の桜がちょうど満開であり、思わず「わあ～綺麗だなあ。」とつぶやいていました。すると、運転手さんに、「お仕事でお越しですか？」

と声をかけられました。私は「はい。仕事で初めてこちらに参りました。」と答えると、運転手さんは「そうですか。お仕事でお越しいただいたのですか。この桜もお客様を歓迎しています。明日は雨の予報が出ていますので、本当にお客様はついていきますね。」と、話してくれたのです。まさか、こんなことを言ってくれるとは想像もしなかった私はとても驚きましたが、同時にこれから初めての商談で不安を抱えている私の胸に、その言葉は自信と勇気を与えてくれました。今でも、運転手さんが言ってくれた言葉は忘れることができません。

ポイント

- 到着予想時間を言いつつ、お客様を気遣い、笑顔で対応しているところに好感を持てます。
- 言葉にネガティブな要素がなく、初めて仕事で来たお客様の不安を取り除くような心遣いが感じられます。会話のテクニックも「おもてなし」につながるがあります。

### おもてなし体験談 / 宿泊施設 編

～ 30代女性主婦より ～

ある旅館に予約をしていた時のことですが、渋滞のためチェックインが大幅に遅れることになってしまいました。すぐに旅館に連絡をして、到着が遅くなることを伝えましたが、結局到着したのは連絡した時間よりも更に遅い深夜です。「きっと嫌な顔をされるだろう…」と思いながら旅館へ行くと、なんと、その旅館の前にご年配の男性スタッフが心配そうに立っているのです。どうやら遅くなった私たちを心配して待っていたようです。そして、私たちを見ると嫌な顔ひとつ見せず、「場所がわからなかったのではないですか？申し訳ありません。」と頭を下げて迎えてくださったのです。これには感激してしまいました。

時間が遅くなって申し訳ないと思っていた私たちにとっては、本当に救われる思いのお迎えでした。私たちの驚きは更に続きます。その男性スタッフは、すぐに食事の用意をしてくださりましたが、既に深夜でしたので、お部屋で食事をすると臭いが残り、私たちが寝づらいののではないかと、との心配りから、夕食をとるためだけにわざわざ空いている別の部屋に食事を用意してくださったのです。心あたまるおもてなしを受けた私たちは、翌朝「絶対にまたこの旅館に泊まりに来よう。」と全員一致で旅館を後にしたことは言うまでもありません。

ポイント

- お客様の到着が遅れた時にとる態度や夕食への気配りに、状況に応じた「おもてなし」が感じられます。
- 「またこの旅館に泊まりたい」と思っていただけのような、的確な状況判断に基づく対応力を磨くことが大事です。

## おもてなし体験談 / 観光施設 編

～ 50代男性会社員より ～

歴史が大好きで観光するときには、必ず資料館等に足を運ぶのですが、今でも思い出に残っている施設があります。明治時代に建てられた歴史的な建造物である資料館に足を運んだ時のことです。その日は雨が降っていたのですが、入り口に「雨の中、ご来館ありがとうございます。ご自由にお使いください。」とタオルが置いてあるのです。おもてなしの心が溢れている施設だと入った瞬間から感じる事ができました。施設にはロッカーもあり、手荷物を無料で預けることもでき、ゆっくり館内を観たい私にとってはとても有り難かったです。ゆっくり館内で過ごし、大満足で資料館を後にしたところ、後ろから「お

客様～、お客様～」と声が聞こえるので、振り返ったところ、資料館のスタッフがこちらに向かって走ってきて、「お客様のお忘れ物ではないですか…」と、私の家の鍵を差し出すのです。ロッカーに入れておいた鞆の中から家の鍵が滑り出てしまったことに気づかずにロッカーに忘れてしまったのです。すぐに後ろから追ってきてくださったのは、私がロッカーから荷物を出した後、忘れ物がないかを確認していただいたからこそできることで、目にはつきりはわからないけれど、施設のスタッフの方々のお客様を思うおもてなしの心を随所に感じた体験をすることができました。

### ポイント

- 雨に濡れて入ろうとした建物の入口に、思いがけず自由に使えるタオルが置いてあると感動ものです。
- 使用後のロッカーをすぐに確認することにも、なかなか気が回らないことですが、このような細かい心遣いは、忘れ物をしたお客様にとってありがたい心遣いです。

## おもてなし体験談 / 観光ボランティアガイド 編

～ 30代女性団体職員より ～

街巡りツアーに職場の仲間と参加した時のことです。街巡りツアー中、私たちが立ち寄るところでたくさん写真を撮っていると、担当して下さった観光ボランティアガイドさんは、「ここのアングルが良いですよ～」と、写真映えする場所に誘導し、シャッターを押してくれました。また、その日はとても日差しが強かったのですが、できる限り日陰を探してガイドをしていただき、日焼けしないように気を付けていただけたのはとても嬉しかったです。3時間程のガイドでしたが、最後にガイドさんは、な

んと、自分のかばんの中から保冷袋を取り出し、自宅で用意してきた冷たいおしぼりを私たち一人一人に、「暑い中話を聞いていただいてありがとうございました。」とお礼を言いながら渡してくれました。今まで色々なところで、観光ボランティアガイドをしてもらいましたが、このような経験をしたことはなく本当に感動しました。年配のガイドさんでしたので、ご本人も体力的にきつかったかと思うのですが、心からのおもてなしに頭が下がる思いでした。

### ポイント

- 日陰を歩く、おしぼりを渡す等、お客様の体調を考え、状況に応じた気配りができています。
- 「暑い中話を聞いていただいてありがとうございました。」などお礼を述べ、「教えてやっている」のではなく、「喜んでいただきたい」という思いで案内することが大切です。

### 最後に…

4つの体験談をもとに、どのようにすればお客様に喜んでいただけるか、お客様目線での具体例を挙げました。「おもてなし」は「相手を思いやる心」が大前提で、その手法は多岐に渡ります。「おもてなし向上のために必要な心得(P.90～93)」と「おもてなしをさらに向上させるために(応用編)(P.94～95)」が、その手法を導く一助になれば幸いです。どんなに小さなことでも、それで相手を喜ばせることができるなら、それは「おもてなし」につながります。身の回りの気づいたことから実践し、皆で茨城県を盛り上げ、おもてなし日本一を目指しましょう!



発行／茨城県営業戦略部観光物産課  
〒310-8555 茨城県水戸市笠原町978番地6  
TEL.029-301-3617

令和5年度改訂版