

## テーマ「ホスピタリティさまざま」

接遇&ビジネスマナーは、自分自身の心の表れである。

マナー = その人の“生き様”

基礎的なビジネスマナーの知識はもとより、お客様へ各自のおもてなしの気持ちをどのようにお伝えしたら良いのかを常に考えて行動すること。

マニュアル化できない無形のその心遣いが持てる気持ちこそ、自分自身そのものなのです。

心遣い(気遣い・心配り)。

### 第一ステップ 傾聴能力

お相手(お客様)の真意を知るためには傾聴能力。

傾聴能力とは、お相手の言うことを十二分に聞き、お相手の意図・真意、すなわちその言葉の底に秘められている希望・要望に気づき、それに応えられる行動を引き出せる能力のことです。

### 第二ステップ 思いやる能力

お相手の立場で物事を判断する能力

人を大切にす、尊重する気持ち

普段から、お客様はもちろんのこと、同僚、友人をいかに思いやるかが人間性につながり、人の評価となる。

### 第三ステップ Why 能力

傾聴し、人を大切にす気配りをする心の準備をしたうえで、次は行動です。が、行動の前のワンステップとして、何事にも、「より良い結果を生み出すには、なぜだ」と疑問を持つ能力が必要です。

#### 「始まりは、何事も疑問を持つことから」

どうして、身だしなみ、言葉づかい、笑顔、挨拶、をしなければならないのか？

「どうして」の自問自答により、マニュアル型人間ではなく、どのようなお客様に対しても、そのお客様の立場に瞬時に立つ判断力・対応力が身に付きます。

- 1 .「常にどうして」「自分が今、何をすべきか？」の問いかけ
  - 1 ) 物事の根幹の理解力をアップさせる
 

お客様は、今、何を求められているのか  
会社の考えや方針は何を求めているのか  
上司、職場仲間が何を求めているのか
  - 2 ) 客観的に自分を見つめる機会が増える
 

傾聴能力が高まる  
判断力・視野が広がる
  - 3 ) 社会人・会社の一員としての自覚が深まる
  - 4 ) 人間関係がスムーズとなる。
  - 5 ) 業績アップのために、自発的に発想でき、行動できるようになる。
  - 6 ) 社内も活気づき、お客様への対応も心のこもった丁寧なものになる
- 2 .「常にどうして」「自分が今、何をすべきか？」の問いかけの結果
  - 1 ) 顧客満足度 NO.1 に
  - 2 ) 実績アップ
  - 3 ) 周囲・社会全員がハッピー
  - 4 ) そのスタッフが提供する製品・商品・サービス  
顧客・社会・環境もハッピー

#### **第四ステップ 実践能力**

**最後は、「お客様に心からご満足頂き、「感動」を享受して頂くのだ」という強い自覚と意識を持って行動することです。**

- 1 .『感動とは』
 

自分が目指していたことが実現到達できた  
が完成した  
以上の結果が出せた

自分が考えてもいなかったこと以上のことが起きた  
に出会った  
を見た  
を体験した

人の温もり・機微に触れた  
人のひたむきな気持ちに触れた

個々の価値観、過去の体験度合いによっても、「感動する」、「感動できる」かは異なります。

事例は極、身近に多く存在していますが、目指しても簡単に作り出せる、味わえるものでもありません。

それは、自然に現れた結果として、人に感じられるものです。

## 2.【接客用語の基本の基本】

### お客様とお客さんの違い

## 3.【サービスのめのサービス】

### 慇懃無礼

## 4.【サービスと対価】

チップ

## 5.【本物志向】

頑固店主

## 【ディズニー・ワールドのゲスト・サービスのガイドライン】

1. 目を見て笑いかける！
2. ゲストひとりひとりに挨拶し、歓迎の気持ちを示す
3. ゲストに接する  
お客様が何を求めているか見つけ出す
4. サービスを迅速に回復する
5. 適切なボディランゲージを示す  
しゃんとした姿勢、明るい表情。
6. 魔法のようにすばらしいゲスト経験を保つ  
「夢をこわさない」  
ゲストの前で個人的・職務の話はしない  
「マニュアル以上にすばらしいサービスをする」  
マニュアルにしばられない積極的な行動を
7. ゲストひとりひとりに感謝する  
一回一回「ありがとう」の気持ちを込めて

## スカイマーク

### [スカイマーク・サービスコンセプト]

スカイマークでは従来の航空会社と異なるスタイルで機内のサービスをしております。「より安全に、より安く」旅客輸送をするための新しい航空会社の形態です。つきましては皆さまに以下の点をご理解頂ますようお願い申し上げます。

1. お客様の荷物はお客様の責任において収納をお願いいたします。  
客室乗務員は収納の援助をいたしません。
2. お客様に対しては従来の航空会社の客室乗務員のような丁寧な言葉使いを当社客室乗務員に義務付けておりません。客室乗務員の裁量に任せております。安全管理のために時には厳しい口調で注意をすることもあります。
3. 客室乗務員のメイクやヘアスタイルやネイルアート等に関しては「自由」にしております。
4. 客室乗務員の服装については会社支給のポロシャツまたはウインドブレーカーの着用だけを義務付けており、それ以外は「自由」にしております。
5. 客室乗務員の私語等について苦情を頂くことがありますが、客室乗務員は保安要員として搭乗勤務に就いており接客は補助的なものと位置付けております。お客様に直接関わりのない苦情についてはお受けいたしかねます。
6. 幼児の泣き声等に関する苦情は一切受け付けません。航空機とは密封された空間でさまざまなお客様が乗っている乗り物であることをご理解の上で搭乗いただきますようお願いいたします。
7. 地上係員の説明と異なる内容のことをお願いすることがありますが、そのような場合には客室乗務員の指示に従っていただきます。
8. 機内での苦情は一切受け付けません。ご理解いただけないお客様には定時運航順守のため退出いただきます。ご不満のあるお客様は「スカイマークお客様相談センター」あるいは「消費生活センター」等に連絡されますようお願いいたします。