

愛知県豊川市『ホスピタリティ向上講演会』【主催】愛知県豊川市【開催日】平成23年9月15日

県外からの来場者が多数訪れる「中日本・東海B-1グランプリ」開催を前に、「おもてなしの心」、接遇の心構えなど、接遇に関する知識・スキルを学び、ホスピタリティの更なる向上を図る目的で開催された「おもてなし講演」の講師を努めさせていただきました。豊川市職員の皆様、観光に携わる皆様にご出席いただき、すぐに活かしていただける『おもてなしの心』について話しをさせていただきました。

<西川丈次の講演にご出席いただいた皆様のご感想>

今回の『ホスピタリティ向上講演会』について

(1) **テーマ** ■ 適当であった(79人) □ 不适当であった(0人) ■ どちらとも言えない(2人)

(2) **講師** ■ 適当であった(81人) □ 不适当であった(0人) □ どちらとも言えない(0人)

実体験に基づく「おもてなし」の事例がとても興味深く聴くことができました。

おもてなしを続けることは大切。自分でできる範囲で実行したいです。

おもてなしとは、お互いを思いやることだと感じました。

「おもてなし」当たり前のことを継続して行うことが大切だと思いました。

「おもてなし」への取り組みとして、できることから行動にうつし、また自分も楽しみながら無駄を無駄と思わず、あきらめずに実行したいと思います。

業務ではなかなか「おもてなし」を実行する機会は少ないと思いますが、生活の中では、活かそうな気がします。

おもてなしは個々が意識して実践するのと合わせて、組織としても取り組む必要があると感じました。

おもてなしの心を持ってサービス提供しても、感じ取ることのできない人もいる中で、相手の顔色を伺うサービスではなく、自分がうれしいと感じるサービスを提供していこうと思う。

自分がうれしく思ったことは、他の人にもしてあげたいと思うこと、おもてなしとは相手の気持ちになることと感じました。

体験論が具体的で説得力があった、理解しやすかったです。

実際の事例での説明であったので、身近に感じられてとてもわかりやすかった。

具体的な事例を交えて、わかりやすい話でした。すごく細かい部分やささいな気遣いで、良いサービスを感じてもらえると思いました。

実際の経験に基づいているので、有意義だったと思う。

実体験に基づく話なので、腑に落ちやすかったです。

実体験を含めて話があり、わかりやすかった。

事例を通して理解しやすい内容であり、実践できることをひとつからでも行う勇気を持とうと思った。

多くの実体験を聞いて、本当にためになり、今後活かそうだと思いました。

理解しやすく楽しい内容でした。体験談でよかったです。

自分が体験したことしか講演で話さないというスタンスが、具体的でわかりやすかった。

観光だけでなく、窓口対応、電話対応などにも触れていただけてよかった。「思って為す」、当たり前ですが、難しいことですね。「思って為さない」のは、後々、自分にとってもモヤモヤが残りますし、肝に銘じたいと思いました。

何でも楽しんでやらなければ伝わらないって本当だなあと思ったので、B-1では、楽しんでやろう！と思いました。

普段気づかない自分が受けるサービスに対して、きちんと意識して感じる力をつけたいと思いました。

接遇向上について、いろいろ考えるきっかけ作りとして、とても為になる内容でした。

ホスピタリティ(おもてなし)について、非常にわかりやすく、楽しく受講できました。特に、カシータというレストランを題材に話をされた時には、目からうろこでした。ここまでやるんだという感想です。これを見習い、まずは意識から変えていきたいです。

クレーム対応も多く、参考になった。

<p>接遇向上のために、つい新しいことをはじめなくちゃと思いがちですが、ABC作戦が大切であること、そしてその効果を得るためには、時間がかかることがよくありました。すぐに結果を求めず、ねばり強く継続していきたいと思います。</p>
<p>公園イベント、視察の対応、公園の施設整備にも何か活かそうだと思いました。</p>
<p>当たり前のことをちゃんとやるというのが心に残りました。</p>
<p>良いサービスを受ける力がなければ、良いサービスはできないという言葉がとても印象的でした。良いサービスを受ける力を身に付けたいと思いました。</p>
<p>言葉遣いによっては、自分の気持ちに余裕ができ、相手にも気持ちが伝わるようなので、日々プラスの言葉を使うようにしていきたいと思いました。</p>
<p>目線の位置を変えてみたり、発想の転換をすることが大切だと思いました。</p>
<p>今回の講演で、接遇に対する自分の心構えを再確認しました。来庁された市民の方々一人ひとりを「個」としておもてなし、気持ちよく帰っていただく接遇を目指したいと思います。</p>
<p>わかりやすい事例を通じて、大切な心構えを伝えていただけてよかった。</p>
<p>個々のレベルに差があるところで、情報の共有をして、全員で対応するのは大変難しく、相手を満足させることにより全員の満足につなげるのは、難しいと感じた。一人が皆のために皆は一人のためにあると思った。</p>
<p>共感できる事例が多くあり、帰って、スタッフと共有したいと思います。</p>
<p>あらためて、言葉の重さを再認識しました。</p>
<p>心に響きました。日々、心がけるようにしていけたらと思います。</p>
<p>素直な心になって、人と接する大切さを思い出すとともに、もっと気持ちよく市役所ですごしていただく行動を起こしていきたいと思いました。</p>
<p>自分では、なかなか体験できない事例が聞けて、参考になりました。</p>
<p>「思ったことは行動に移す」、なかなか難しいことだと思っていますが、できるように自分を向上させていきたいです。</p>
<p>接客をするとき、自分なりに一生懸命やっているつもりでしたが、「こんなこと・・・」と思ってあきらめてしまっているのかなと思いました。当たり前のことをきちんとする大切さを改めて感じました。</p>
<p>自己のマンネリ化を再認識し、今後よりよい市民サービスを提供できるようにしていきたいです。まずは市民への「声かけ」「あいさつ」だと思いました。</p>
<p>自分の気の持ちよう(目的)が大切であることを改めて実感させていただきました。もっといろいろなお話を聞きたいと思いました。</p>
<p>日々の意識から変えて、ホスピタリティの向上に努めていきたいと感じました。</p>
<p>当たり前のことができていない部分がありました。プラス思考が重要だと再認識しました。</p>
<p>当たり前のことの難しさを知りました。</p>
<p>普段の行動を思い返し、少々痛い部分があった。それほど実感を伴うよい講演でした。</p>
<p>あらためて、自分の行動を見直してみようという気持ちになりました。</p>
<p>ホスピタリティについて、深く考えさせられました。自分でもできることから始めていきたいと思います。接客について、楽しみながら取り組むことができそうです。充実した講演会でした。ありがとうございました。</p>
<p>大切なことは、何度でも繰り返して、思い返すことができればと思います。また、機会があれば、先生のお話を聴きたいです。</p>
<p>ABC作戦の大切なことがよくわかりました。このような研修は始めてですが、大変感動しました。</p>
<p>とても良いお話を聞くことができ、満足しています。今の仕事に活かしていきたいと思います。もっと多くの職員が聞くことができればと思います。</p>
<p>講演が終わった後に、心に残る言葉がいくつもあり、大変刺激的な講演でした。もっと長時間拝聴したい気持ちになりました。</p>
<p>市役所の事例があると、よりわかりやすいと感じました。</p>