

講習指導名	2024年度JTB貸切バス乗務員合同講習会					作成日	2024年9月5日	
日時	2024年8月26日		10:30	～	12:00	作成者(回覧時戻り)	統括管理者	
場所	JTB天王洲本部ビル							
テーマ	一流コンシェルジュから学ぶホスピタリティ			資料	JTB作成資料			
講師	ザ セイントナイン東京総支配人 菊池麻衣子 氏							
出席者 および回覧範囲	運行部	3名					指導主任者検印	
	営業部	3名						
	乗務員	2名						
詳細	今回JTB天王洲本部ビルで行われた講習会には貸切バス業界から100名の参加者が集った。							
	菊池麻衣子氏にお会いするのも講演会を聞くのも初めてでどんな偉い方が来るのかと、身構えていたが							
	とても気さくで明るい方でした。ホスピタリティとはラテン語で「お客様の保護」という意味だと言われても							
	初めはピンと来ていなかったが、菊池氏の話には自分の経験をもとに「気付きの大切さ」「接客と単価」							
	「公共機関とホテルとの違い」「コンシェルジュとしての心構え」をとても楽しく学ばせてもらいました。							
	公共交通機関は利用しなければならない必然的なものであるという事に対し、接客業はお客様に							
	選んでいただいたて成り立つものであり、マニュアル通りだけではお客様の心は動かず次に繋がって							
	いかないと指摘を受けました。どうすればお客様の心を動かし、また利用していただくことが出来るのか？							
	菊池麻衣子氏は「お客様の限られた時間(命)をお預かりしている」という意識を持ってほしいと強く							
	話しをされていました。「決してNOとは言わない究極のサービス」お客様の声を一旦受け取ることで							
	お客様の不安を取り除く。その為には情報を得る(自分の目や、足を運んで得た情報)事や、声の掛け方、							
	ひとりひとりが自分で出来る対応を考える(想像する・くみ取る・感じ取る)事の大切さを教えて頂きました。							
	この講習で、お客様へのサービスについて、自分でお客様を獲得する為には何をしたらいいのかを							
	改めて考えさせられました。「顔を上げて相手に興味を持つ」「思い切って声をかける勇気」を							
	これから持つて、私にできるサービスを作り上げていきたいと思います。							