

岐阜県

「コロナ禍に必要な接客力向上研修」

テキスト

主 催：岐阜県観光人材研修センター

オリエンテーション（今回の研修ゴールについて）（20分）

1. オンライン研修参加にあたり共有したいルールについて

- 可能な限り双方向の研修にするために、チャット機能やリアクションを活用してください。
- 途中でネット環境などが乱れ画面が固まる（フリーズ）したときは慌てずに一度退出して再度入りなおしてください。
- 研修中、ビデオはオンにしてください。

2. 今回の研修ゴール

- ① コロナ禍の接客方法についての事例や他施設での取り組みを知る。
- ② コロナ禍においても、お客様にご満足いただくための接客方法がわかる。

I. コロナ禍においてもお客様の「満足度」を高めることはできるのか（20分）

① コロナ禍でお客様が求めているものとは

観光施設やホテル、旅館を含む飲食店での個室化や座席の間隔を空けた対応（ソーシャルディスタンスの要求）アウトドアやアクティビティの充実（自然のなかのコンテンツ）など「密」を避ける観光行動への需要が高まっている。また、テレワークの環境整備や換気、衛生面の配慮などへの要望も増加傾向にある。

- ② 私たちの接客にご満足いただき、自分たちのお客様をつくることの大切さ
コロナ禍という特殊事情が私たちを混乱させているが、接客の基本はお客様との関係性をどのように構築するか、にかかっている。

■ サービスとホスピタリティ

サービス	ホスピタリティ
1 対多数の関係性で発揮	1 対 1 の関係性で発揮
モノ中心（有形・無形）	コト中心（無形）
提供者が決める	受け取り手が認める
目指すところはお客様満足	目指すところはお客様との信頼関係

- 自分たちのお客様をつくるためには「満足×信頼」が大切
お客様にご満足いただくためのサービススタンダード（コロナ禍においても笑顔でお迎えすることなど）の質を向上させ、お一人ずつ異なる「わかってほしい」ことに対して何ができるかを考え行動することが大切である。

Ⅲ. コロナ禍においてもお客様にご満足いただくために必要な接客方法とは（25分）

① コロナで変えた接客、変えていない接客

■ 変えたこと・・・距離をとること

エレベーターに同乗しないこと、お客様との物理的距離を今まで以上に取ること、ビニール手袋を着用して接客すること、アクリル板越しの接客、館内案内の簡略化、等々

これらの行動は感染予防のための行動であり、結果的にお客様、そして自分たちの健康を守ることに繋がる。

■ 変えていないこと・・・寄り添うこと

お客様にして差し上げられることで今、自分ができるとは何かを考え小さいことでも行動すること。今まで以上に表情、身振りで歓迎の気持ちを伝えること、テイクアウトなどお見せの味を楽しんでいただくこと等々お客様に寄り添うことの新しい形を見つけること。制限があるなかでもお客様に楽しんで頂く、快適にお過ごしいただくという想いはお客様と私たちの関係性を継続することに繋がる。

② 挨拶をより明確に丁寧に伝える

■ マスク越しでも伝わる笑顔とは

■ 身振り手振り（アクション）を活用する

③ 口頭で長くお伝え出来ない場合の伝え方

■ 館内案内はわかりやすさを第一に見直しをしてみる

- 紙のサイズ、印刷の向きなどを揃える
- 項目毎に仕分けするのが良いか、お客様の行程順に説明するスタイルが良いか、など施設ごとの特性を活かしつつお客様にわかりやすい情報提供ができるツールとなっているか確認する。

- コロナ対策についての説明も用意しておく。
 - お着きになってからの説明のみだと取り組みにご理解を頂けなかった場合に解決がしにくいのでホームページや予約確認書など事前に一読していただけるような案内を徹底する。
 - 例：「お客様「安心・安全」のための取り組み ○○ではお客様と従業員の健康と安全を第一に考え、また、お客様に安心してご利用いただけますよう、以下の対策を行っております。お客様にはご不便をおかけすることもございますが、何卒ご理解賜りご協力くださいますようお願い申し上げます。
 - ✓ 検温の実施（37.5 度が行政の指針）
 - ✓ アルコール消毒液の設置
 - ✓ 定期消毒の実施（どこを消毒するか細かく記載すると良い）
 - ✓ キャッシュトレイの使用
 - ✓ 従業員のマスク着用
 - ✓ アクリル板の設置
 - ✓ エレベーター、エスカレーターの利用人数制限
 - ✓ 一つのテーブルについて頂けるお客様数の制限
 - ✓ 換気と保湿
 - ✓ 従業員の出退勤時のマスク着用、体調確認、管理体制
 - ご滞在中に体調不良をお申し出になられたお客様への対応まで明記しておくが良い。
 - ✓ 近隣医療施設との提携（もしくは病院場所、時間の確認）
 - ✓ 体調不良の第一報をどこに連絡してもらうか
 - ✓ 医者診断（感染疑いがなければそのまま診療、処置）
 - ✓ 感染疑いがある場合の相談窓口への案内（お客様ご本人にお電話していただくこと）
 - ✓ PCR 検査へ
 - ✓ 万が一陽性が確認され、かつ受け入れ先へすぐにご案内できない場合の対処（客室の設定、外出禁止、食事の提供、清掃→基本はせずタオル類を多めに用意）
 - 最後に「お客様のご協力を重ねてお願い申し上げますとともに、ご理解くださいますことを心より感謝申し上げます」などの一文を添える。

IV. コロナ禍のクレームから考える（30分）

ケーススタディ：〇〇旅館では夕食を食事会場でバイキングスタイルにて提供している。コロナ禍の現在、お客様に入場の際、およびお食事を取りに行かれる際にはマスクを着用して頂く旨、ホームページ上および客室案内で説明しており、夕食会場の入口にもそのことが書かれている。ある日、男性のお客様（40代位）がお一人でマスクを着用せず、夕食会場にいらしゃった。係が入口でマスク着用をお願いをした上で、お客様がマスクをお忘れになった場合に提供する不織布マスクを差し出したが、お客様は「宿側の要望に応える義務はない」と言い、着用を拒みそのまま入場した。マスクをせず入場したお客様を見て、高齢の両親と泊まっているらしい別のお客様が露骨に嫌な顔をしている。

- A) 男性のお客様に対してどのような対応をしますか？
- B) 別のお客様から「どうしてマスクを着用しない人が入場しているのか」とクレームがありました。どのような対応をしますか？

V. まとめ～コロナ禍における必要な接客方法とは（10分）

- ① 接客方法は自分たちのおもてなしに対する考えが反映されているべきである
- ② おもてなしの考え方はコロナ以前と変える必要はない
- ③ コロナ対策はおもてなしの範疇ではなく、利用されるお客様に予めご理解、ご了承をいただく衛生面での対応であることを忘れない。
- ④ 皆さんが思う「おもてなし」とは？