

岐阜県
「コロナ禍に必要な
接客力向上研修」

令和3年2月9日（火）
10：30～14：45

担当： 飯野 智子 講師

岐阜県観光人材センター



株式会社 JTB総合研究所

<研修のルール、お願いしたいこと>

- 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。

1 マイクはoff



2 カメラはon



3 名前+施設名で
参加



4 質問や感想は
随時チャットへ



▣ 雑音が入らないよう、
発言するとき以外は
ミュートしてください

▣ お互い表情が見たいので
カメラonでお願いします
▣ お昼ご飯を食べながら
の参加でも構いません

▣ 参加者同士の交流も
図りたいので
「お名前+施設名」で
ご参加ください

▣ 活発な議論の場と
するため、積極的に
投稿をお願いします
▣ プレゼン中に頂いた
質問は終了後に
回答いたします

1

2

3

4

ミュート解除

ビデオの開始

参加者

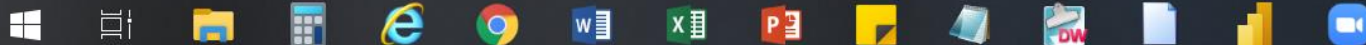
チャット

画面の共有

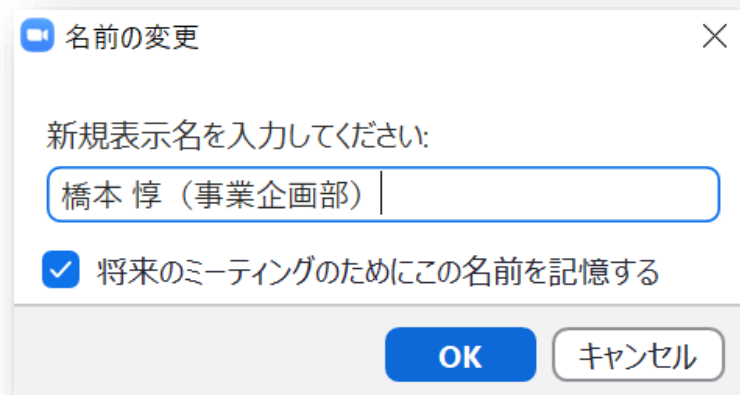
レコーディング

反応

退出



参加者同士の交流をはかるため、「名前+施設名」でご参加ください
(例) 岐阜太郎 (旅館岐阜)



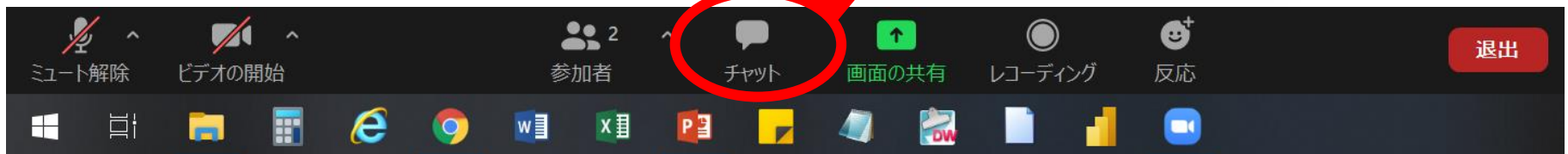
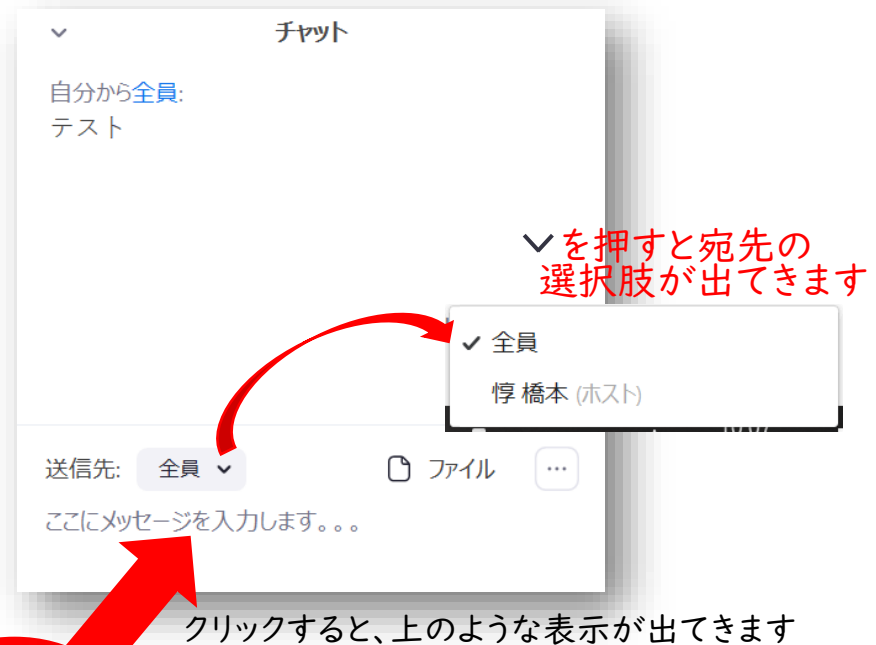
クリックすると、**右上**に上のような表示が出てきます
自分の名前にマウスを当てて **詳細 >** を押すと
名前の変更 が選べます。

名前+所属を入力して
OK を押してください。



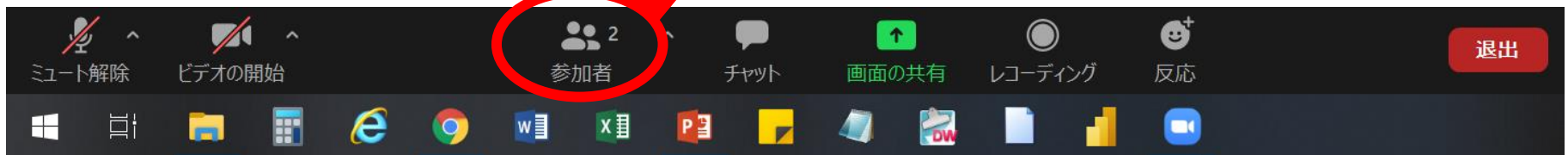
質問や感想は、随時チャットに投稿してください。講師の説明中にいただいた質問には、後ほど対応します。

- ❑ 画面下部の「チャット」をクリックすると開きます
- ❑ チャットの宛先は選べますが、質問や意見は全員宛でお願いします
 - ❑ 音声や映像の不具合などは、ホストへの個別連絡でも構いません



参加者一覧で、あなたの今の気持ちを伝えられます。

- 画面下部「参加者」をクリックすると、参加者の名前一覧が出てきます
- ボタンを押すと、名前の横にアイコンが出ます
- 同じボタンをもう一度押すと取り下げられます



<研修の目標（GOAL）>



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、お客様に満足していただくための接客方法がわかる。

<研修内容>

1. 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



2. コロナ禍における「接客方法」を学ぶ

3. コロナ禍においても
お客様に満足いただくために
必要な接客方法とは

4. まとめ

<自己紹介>

1. 氏名、所属先
2. 岐阜のどこが好き？
3. 岐阜に来たら、
必ず見てもらいたいもの
または食べてもらいたいものは？





1. 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

① コロナ禍でお客様が求めているものは

- 個室化
- 間隔を空けた対応
(ソーシャルディスタンス)
- 「蜜」を避ける観光行動への需要
(例) アウトドア、自然の中
- テレワークの環境整備
- 衛生面の配慮



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

接客の基本



お客様との**関係性**を
どのように
構築するか



pixta.jp - 33015886

■ 「サービス」と「ホスピタリティ」



「サービス」
「ホスピタリティ」
「おもてなし」

• • •

何がどう違うの？

■ 「サービス」と「ホスピタリティ」

| | サービス | ホスピタリティ |
|---------|---------------|---------------|
| 関係性 | 1対多数 | 1対1 |
| 中心となるのは | モノ (有形・無形) | コト (無形) |
| 誰が決める | 提供者 | 受け取り手 |
| 目指すところ | お客様満足 | 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

お客様に
ご満足いただくための
サービススタンダードの
質の向上
(例) コロナ禍においても
笑顔でお迎えする

ひとりずつ異なる
「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



2. コロナ禍における 「接客方法」

① 2020年度を振り返る

～コロナは私たちの仕事をどう変えたか～(1)

1) インバウンド客の減少

昨年1月～11月に岐阜県で宿泊をした外国人
→約25万人 (対前年16.4%)

※4月～10月は数百人単位

2) 観光入込客数の減少

昨年1月～11月に岐阜県で宿泊をした日本人
→約331万人 (対前年63.5%)

→Go Toトラベルによる繁閑の激しさ

(前年比) 4月=20%、5月=17%、11月=118%

① 2020年度を振り返る

～コロナは私たちの仕事をどう変えたか～(2)

3) 衛生対策の増加

- ・ 検温、手指消毒
- ・ ソーシャルディスタンスの確保
- ・ バイキングの取りやめ、取り分け方法の変更
- ・ 案内の簡略化、仕切り版の設置など

4) 一時休業、部分休業

事前アンケート8施設中7施設が休業

5) 自動化、無人化促進

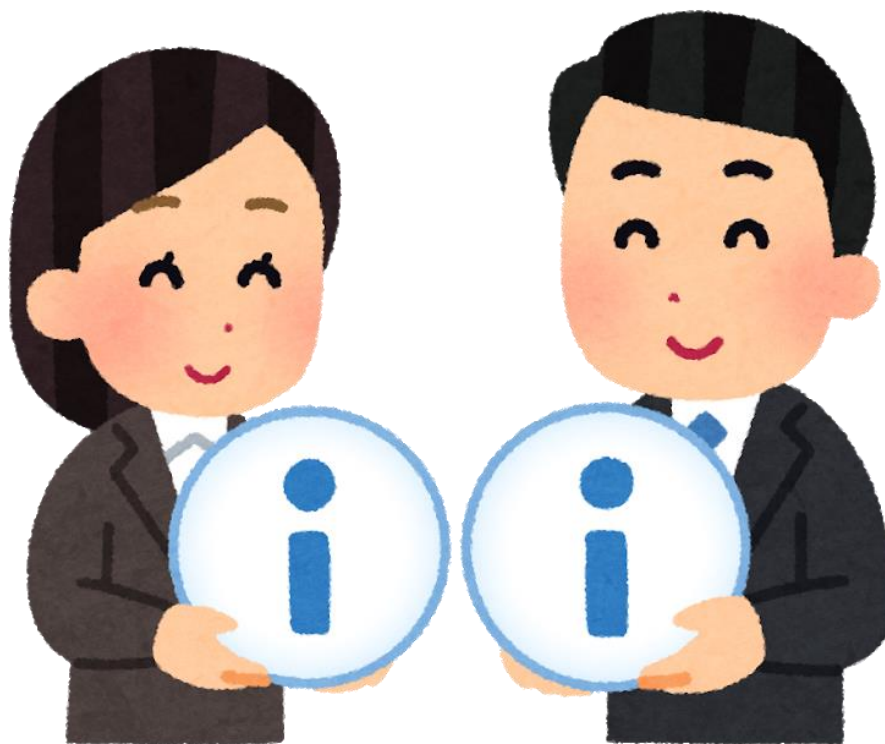
非接触型チェックイン促進など

② 自分たちのコロナ対策を共有する (グループワーク)



- 自分たちのコロナ対策をまとめてみる。
- それらが果たす役割、どういう効果があったかについて意見交換する。

■ コロナは私たちの仕事をどう変えたか (全体共有)



③ 全国で取り組まれているコロナ対策(1)

〈ご予約時〉 「おもてなし実務編」57頁

- 自館での新型コロナウイルス対策の実施状況をご説明し、ご滞在中、お客様にご協力いただく事柄についてお伝えする。
〈例〉マスク着用、手指の消毒、営業休止中の施設のご案内など。

〈お客様ご到着前の準備〉 66頁

- 客室清掃時に消毒剤(洗浄剤・漂白剤)を使って表面を清拭する。
ドアノブ、テレビ・空調のリモコン、金庫、お部屋の照明スイッチ、スタンド、座卓、押し入れ、冷蔵庫、電話機、トイレ、水栓等。
 - ・使用した浴衣はすべて洗濯に回す。
室内スリッパは消毒済みのものと交換あるいは使い捨てとする。
 - ・使用済みタオルは回収後、人が触れないように密閉保管し、洗濯・消毒する。
 - ・コップ、湯飲み、急須等は消毒済みのものと交換する。
 - ・使用済みアメニティーは廃棄する。
 - ・ゴミはビニール袋で密閉して処理する。

③ 全国で取り組まれているコロナ対策(2)

＜お出迎え＞ 75頁

●お出迎えするスタッフはマスク、フェイスガード等を着用する。

複数のスタッフでお出迎えする場合は、スタッフ同士の距離を1～2m程度取る

●お客様に歓迎のごあいさつをする際、お客様との間を最低1m開ける。

マスクやフェイスガードで顔が隠れている分、声の大きさやアイコンタクト
(目の笑顔) を強く意識する。他のおもてなし場面でも同様。

●お客様の荷物をお運びする場合は、あらかじめ用意したポリエチレン手袋を必ず
着用し、手袋は1回ごとに廃棄する。

③ 全国で取り組まれているコロナ対策(3)

＜お部屋での湯茶サービス・ご案内＞ 86頁

ケースA) お部屋に入らない場合

- コロナ禍の期間中、旅館スタッフは原則としてお部屋には入らず、お部屋の入口で「鍵の取扱説明」と「下足の整理」のみに徹し、お部屋でゆっくりくつろいでいただくようご案内している旅館もある。

ケースB) お部屋に入る場合

- お部屋に入り次第、お客様には客室常備の消毒液で手指の消毒をしていただく。
- お部屋に入ってからお客様にごあいさつをする、あるいは館内施設・設備のご案内をする場合は、お客様との間に1～2m以上、距離を保つよう留意する。館内施設・設備のご案内は、フロントデスクでお渡しした『館内案内』を使って、大事なポイントに絞って説明する。



3. コロナ禍においても
お客様に満足いただくために
必要な接客方法とは

① コロナで変えた接客、変えない接客

■ 変えたこと = 距離をとること

(例) エレベーターに同乗しない

お客様との物理的距離を今まで以上にとる

ビニール手袋をつけて接客すること

アクリル板越しの接客

館内案内の簡素化



感染予防のための行動
= お客様と自分たちの健康を守る行動

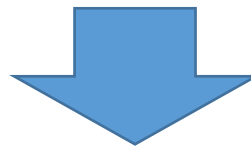


① コロナで変えた接客、変えない接客

■ 変えていないこと = 寄り添うこと

お客様にして差し上げることで自分が今できることを
自分で考えて、小さなことでも行動すること

(例) 今まで以上の表情、身振りで歓迎の気持ちを伝える
テイクアウトでお店の味を楽しんでいただく



制限があるなかでもお客様に楽しんでいただく想い
→ お客様と私たちの関係性の継続へ

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



② 挨拶をより明確に丁寧に伝える

- 身振り手振り（アクション）を活用する



③ 口頭で長くお伝えできない場合の伝え方

- 館内案内はわかりやすさを第一に見直しを試みる
- 紙のサイズ、印刷の向きなどを揃える
- 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。

（例）項目毎に仕分けするスタイル

お客様の行程順に説明するスタイル

③ 口頭で長くお伝えできない場合の伝え方

■ コロナ対策についての説明

- 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
〇〇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。

③ 口頭で長くお伝えできない場合の伝え方

■ コロナ対策についての説明

- 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

- 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。

新型コロナウイルス感染症への安全対策について

平素は格別のご愛顧を賜り、誠に有り難うございます。この度の新型コロナウイルス感染症拡大につきましては、皆さまのご心労はいかばかりかとお察し申し上げます。

旅館●●では、お客さまならびに従業員の健康と安全を第一に考え、また、お客さま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。

お客さまにはご不便をおかけすることもあるかと存じますが、何卒ご理解ならびにご協力を賜りますようお願い申し上げます。

当館の主な取り組み

1. 検温の実施

入館時に従業員が非接触型の体温計で検温を実施しております。

37.5℃以上の発熱をされているお客さま、また、体調の優れないお客さまは、従業員にお声がけください。(※37.5℃の基準は行政の指針によるものです)

2. アルコール消毒液の増設

フロントやレストラン、宴会場、土産店、化粧室等に消毒液を増設し、お客さまがよりご利用頂きやすい安全・安心な環境整備に努めております。ご利用時には手指の消毒をご協力願います。

3. 定期消毒の強化

ドアノブ、扉、階段の手すり、エレベーター内のボタン、化粧室の扉等、お客さまが触れる機会の多い箇所のアルコール消毒を、30分ごとに実施しております。

4. マスク・フェイスガードの着用

お客さまの健康と安全ならびに公衆衛生を考慮し、スタッフは接客時にマスクを着用しております。また、必要に応じて接客時にフェイスガードを着用しております。お客様におかれましても入館時および館内のご移動時にはマスクの着用をお願いいたします。

5. アクリル板の設置

飛沫感染防止を目的として、フロント窓口に、アクリル板による仕切りを設置しております。

6. エレベーターのご利用

エレベーターのご利用人数を制限させていただいております。また、ご利用待ちの列は、間隔を十分に開けてお並びいただいております。

7. 適切な換気と保湿管理

館内では、感染防止対策として1時間に1回換気をしております。

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。

■お客様がこの案内をもらおうと・・・



何が書いてあるか
わからないな～
読む気がしないな～
捨てちゃえ！

■文章でわかりやすく伝えるポイント

- 1) 用紙のサイズ、向きをそろえる
- 2) 項目を整理する
(例) 施設が実施すること、お客様にお願いすること
- 3) 読みやすいよう改行をする
- 4) 行間をあけて読みやすくする
- 5) 一目見ただけでわかるようにイラストを入れる
- 6) 背景に色をつける
→これはケースによる

新型コロナウイルス感染症への安全対策について

編集後の例



4. コロナ禍のクレーム から考える

A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、夕食会場にいらっしゃった。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くるのか」とクレームがありました。
どのような対応をしますか

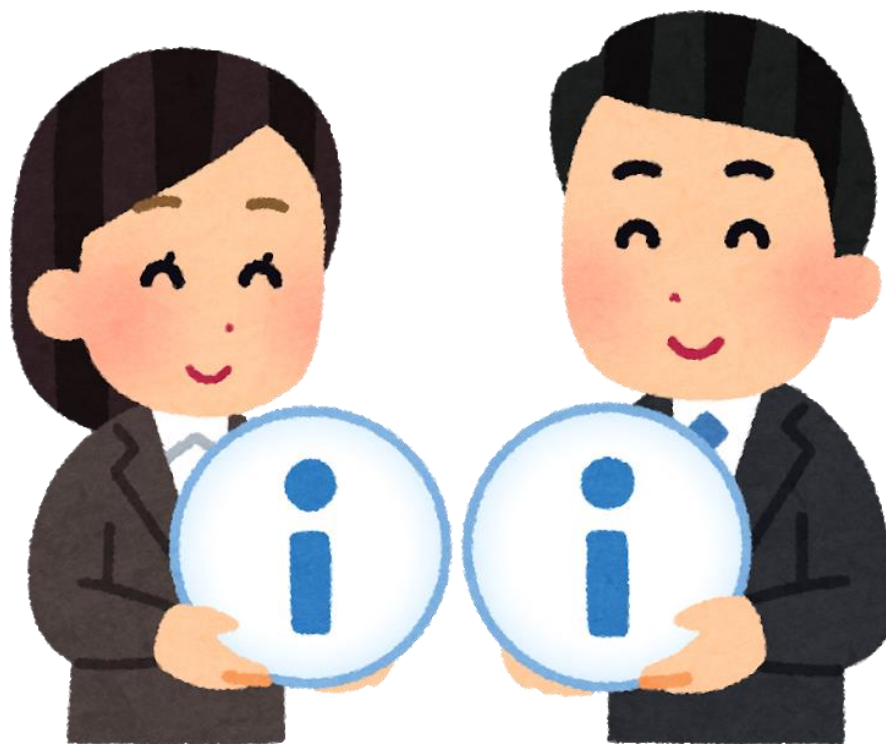


グループワーク



全体共有

■ コロナ禍のクレームから考える (ケーススタディの全体共有)



5. まとめ

～コロナ禍における 必要な接客方法とは～

<研修の目標（GOAL）>



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、お客様に満足していただくための接客方法がわかる。

- 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？