

入門編 ようこそ富山へ



おもてなしWEB講座

握手をしよう！



〇〇が好きな『ニックネーム』です。

富山県の観光客数



2018年度

3576万人

3

東京ディズニーリゾートの入場者数



2018年度

3256万人

97%がリピーター

4

おもてなしへ？？？



その時の相手の感情は？

その時の自分の感情は？

どちらも幸せな感情になれている♡

5

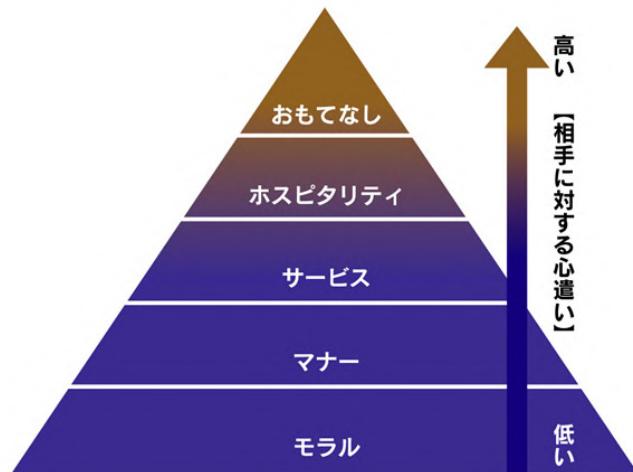
おもてなしの語源

うらおもてのない気持ちで
何かをもって成し遂げる

『持て成す』

6

おもてなしは、相手の期待を超え、リピートを増やす



Copyrights©2015Platina Concierge. All Rights Reserved.

最高のおもてなし



言葉

的確な情報・意味

表情・声・態度

感情の交換

ファーストクラスのおもてなし

Copyrights©2015Platina Concierge. All Rights Reserved.

お客様を観察しよう！



声にされないお客様のご要望に気付く力を！

顔色

表情

しぐさ

態度

Copyrights©2015Platina Concierge. All Rights Reserved.

9

良いと悪い 判断基準は？



10

人間が本能的に求めるものは？

生存欲求

安全・安心を求める

初対面で安心を感じる人は…？

自分と似ている・同質である



**この人とは理解しあえると
無意識が察知する**

人間が本能的に求めるものは？

身の危険→避ける・逃げる

ストレス→心を閉ざす

13

笑顔トレーニング

あなたの感情を伝えよう…

14

2種類のサービス

機能的サービス



あたりまえの
サービス

情緒的サービス



あたりまえ以上の
サービス

15

人は体験がすべて

知識



時間が経つと忘れる

体験



感情は忘れない

『本当に聴く』実験



Aさん

相手の目は見ない
うなづかない
声を発しない
他のことをする



Bさん

最近最も嬉しかった
出来事を話す

『本当に聴く』実験



Aさん



Bさん

相手の目は見ない
うなづかない
声を発しない
他のことをする

最近最も嬉しかった
出来事を話す

『本当に聴く』実験



Aさん

相手のリクエスト通り
に聴く



Bさん

最近最も嬉しかった
出来事を話す

『本当に聴く』実験



Aさん

相手のリクエスト通り
に聴く



Bさん

最近最も嬉しかった
出来事を話す

相手が幸せを感じているとき



21

*It takes people
to make the dream a reality.*

22