



川根本町の 観光の **今**

これまでまちづくり観光協会の窓口
に立ち、観光案内をしてきた中で、
感じたことや気づき、考えたことが
たくさんありました。

【問】観光商工課 ☎(58)7077

●正しい情報だけが全てではない

窓口を訪れるお客さまからの相談や、電話のお問い合わせにうまく対応できなかったときは、「どうすればよかったかな？」と考えることがたくさんありました。そんな時は、接客の先輩に聞いたり、自分で調べたりしながら少しずつ知識を増やしてきました。慣れてくると、“次はどう案内したら伝わるかな？”と考えられるようになり、パンフレットを使ったり、話す順番を変えたりして試行錯誤を繰り返しました。



桜の開花状況を皆さんに 発信してきました♪



しかし、いつも正しい情報だけを伝えればいい訳ではないことも知りました。

例えば、桜の開花状況のお問い合わせに対して、既に桜が散ってしまっているとき「桜の見頃は終わりました」では、お客さまは来てくれませんよね？

もし、桜の代わりになる魅力的な情報を付け加えて案内できればどうでしょう？この町を知るきっかけを少しでも届けられるはずです。そのために、情報の収集と共有を毎日行い、最新情報を準備しておくことが大切だと学びました。

●お客さんに対する姿勢

毎日接客をしていると、「慣れ」から業務的な返答や案内をしてしまうこともしばしば。お客さまとの会話から、聞き慣れた単語だけを抜き出して判断し、反射的に案内した内容が、お客さまが知りたいことではなかった…。なんてことがありました。

すぐに間違いに気づいて、ご案内したのですが、お客さまの時間を奪ってしまう結果に。

私には日常的な接客でも、お客さまには初めての問い合わせだったのかも知れない、私の接客一つで、町全体の印象を左右してしまうかも知れない、そう感じた一幕でした。



この経験を通して、常に「おもてなし」の心を忘れず、川根本町にとってプラスになるような案内を心掛けていきたいと思うようになりました。

おもてなしは、サービス業だけに留まらず、日常生活の中で誰でも実践できるものです。

川根本町の魅力を来町する人に自信を持って伝え、川根本町を知るきっかけ作りをする。地域全体でそんな意識が広がって行けば、この町はもっと面白くなると思っています。