

2018年5月29日

## 店頭でのコンサルティングスキルが高い社員3名を 第3回「コンシェルジュ・スタッフ」として認定しました！

(株)日本旅行（本社：東京都中央区、社長：堀坂明弘）は、店頭でのコンサルティングスキルが高い社員3名を「コンシェルジュ・スタッフ」として認定しました。

コンシェルジュ・スタッフ認定制度は「会社全体の接客レベルの向上と店頭社員のモチベーションアップ」を目的に2015年から開始、優秀なカウンターセールスを育成・選出するプログラムです。

今回3回目となった最終選考会は、各地の営業本部での選考会を経て社員9名が参加（店頭スタッフは全国店頭75店舗で約500名）し、どのようなビジョンを持っているかの質疑応答及び実際の接客をイメージしたロールプレイング形式で、社長を始めとする役員、店頭・CS（お客様満足）関連部署責任者及び外部講師を審査員として実施いたしました。ホスピタリティマインド、コミュニケーション力を審査の中心として各審査員が評価を点数化、ロールプレイング終了後の評議会を経て以下の3名を選出いたしました。これによりコンシェルジュスタッフは全社で計10名となりました。

認定者は氏名を刻んだゴールドのネームプレートを着用、専用の名刺入れも付与され、名刺に「コンシェルジュ・スタッフ」であることを示し、お客様へアピールします。

### ● 田中裕美子（たなかゆみこ）TiS 松江支店

2007年入社以来、10年余り店頭に従事。お客様思いの親身な接客でリピーターのお客様も多い。知識も豊富で安定感は抜群。

<田中裕美子コメント>

日々の接客では、お客様との会話の中からお要望をくみ取り、気持ちに寄り添った接客をするように心掛けております。『旅行』という非日常の世界を素敵な思い出にさせていただけるよう、自己研鑽し、ご提案していきます。店頭業務は日本旅行の顔です。その誇りと自覚を持ち、ご来店されるお客様への感謝の気持ちを忘れず、笑顔でお客様をお迎えしたいと思います。



### ● 山田智子（やまだともこ）TiS 大阪支店

2003年入社以来、15年余り店頭に従事。海外の歴史にも詳しく、きちんとした学習に裏付けられた知識はお客様に好評。

<山田智子コメント>

コンシェルジュ・スタッフに認定され大変嬉しい気持ちと大きな責任を感じています。インターネットで情報が



溢れている中、わざわざお店に来ていただくお客様への感謝の気持ちを大切に、来店して良かったと思っていただけるような笑顔での接客、プロとしての提案を今後も続けていきます。支店全員で「上質の接客」目指します。

● 野口元彦（のぐちもとひこ）新宿支店

2009年入社店頭歴は4年余り。常にお客様とのつながりを大切に、「お客様アンケートはがき」でも接客への満足度が高い。

<野口元彦コメント>

店頭で接客するにあたり知識はもちろん重要ですが、第一はお客様の立場になり、プラスアルファで何をして差し上げられるかだと思っています。お客様は何かしらの期待感を持ってご来店されますので、その期待にお応えできるよう、お一人おひとりに合った接客を心がけてまいります。これからもお客様への感謝の気持ちを忘れず、少しでも喜んでいただけるよう努力してまいります。



《コンシェルジュ・スタッフが在籍する支店（2018年5月現在）》

【首都圏】新宿支店 【中部】名古屋栄支店 【北陸】TiS金沢支店

【関西】TiS大阪支店、TiS京橋支店、天王寺支店 【中国】TiS松江支店

【九州】TiS小倉支店

<当りリリースに関するお問い合わせ先>

（株）日本旅行 秘書広報部 03-6895-7860