

2015年10月20日

## 店頭でのコンサルティングスキルの高い社員を 「コンシェルジュ・スタッフ」として認定し、 店頭サービスの更なる向上を目指します！

㈱日本旅行（本社：東京都中央区、社長：丸尾和明）創業110周年を機に、店頭でのコンサルティングスキルが高い社員を「コンシェルジュ・スタッフ」として認定するプログラムをスタートさせ、10月14日（水）に初の「コンシェルジュ・スタッフ」として3名を選出いたしました。

インターネットによる販売が大きく拡大し、ネット専門の旅行会社も存在する昨今、情報をネットで収集し、旅行商品を選択する相談や申込みは店頭でというお客様が増加しています。また、マーケットに置ける熟年層が重要なお客様であることから、当社は店頭店舗を持つ強みを活かした販売を展開、お客様に安心して旅行相談をしていただける店舗づくりを目指しています。

「コンシェルジュ・スタッフ」は優秀な店頭スタッフを育成・選出することにより、お客様へ質の高い接客をご提供し、当社の店頭販売の付加価値の向上を図り、また、本プログラムをスタートすることにより、本人のモチベーションの向上、ロールモデルの明示、店頭スタッフ全体のモチベーションとスキルアップをも視野に入れていきます。

今回、初の「コンシェルジュ・スタッフ」選考会は、各地の営業本部から地方予選を勝ち抜いた社員や推薦を受けた社員10名が参加（店頭スタッフは全国店頭83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、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。次年度以降も継続してコンシェルジュ・スタッフを輩出していただけるよう接客教育の取組を進めていきます。

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。

- 中村圭吾（なかむらけいご）新宿支店  
1998年入社。団体営業を経て2008年から  
店頭スタッフとして勤務。

＜中村圭吾コメント＞

お客様の趣味趣向が多様化しているなか、お客様一人ひとりときちんと向き合い、丁寧にニーズを汲み取りながら対応しています。これからもお客様のお気持ちに寄り添いながら対応していきたいと思っております。



共感とニーズの引き出しで抜群の安定感の中村

- 佐藤紫乃（さとうしの）TiS 博多支店  
2009年入社。派遣社員時代を含め  
店頭歴通算19年。

＜佐藤紫乃コメント＞

店頭は、店頭スタッフだからできるご相談など  
ネットではできないことを求められています。  
その「ネットではできないこと」を、親しみ且  
つスピード感を持って対応していきたいと思  
っています。また、店舗に来ていただくこと  
によって「旅へのわくわく感」を持っていただ  
けるよう努力していきます。



終始笑顔の対応が光る佐藤

- 松本裕子（まつもとゆうこ）名古屋栄支店  
添乗員を経て2000年日本旅行に入社。以来店頭  
専任で15年。

＜松本裕子コメント＞

家族や親しい友人など自分自身の大切な人が  
旅行に行くのと同じ気持ちを持ち、お客様にと  
って「いちばんいい事」を考えながら対応して  
います。ネットは便利ですが、人のあたたかさや  
気持ちを汲み取った対応ができるのは店頭なら  
では。この「店頭ならではの」を活かしなが  
らファンを増やしていきたいと思ひます。



認定は多くの方々のお陰と語る松本



評議会では真剣な議論が交わされた



「コンシェルジュ・スタッフ」に認定された3名