

# リピーターを増やすための ホスピタリティ

(新人教育編)

Hospitality to Increase  
Repeat Customers



## はじめに

---

### 新人スタッフの教育に焦点を当て、 リピーターを増やすためのホスピタリティ向上策を解説

宿泊業において、新規顧客の獲得は重要ですが、  
リピーターを増やすことが安定した収益につながります。

特に、フロントスタッフや接客担当者が提供するホスピタリティは、  
顧客の満足度を大きく左右します。



## ホスピタリティの基本概念

# ホスピタリティとは

ホスピタリティとは、単なるサービス提供ではなく、お客様の期待を超える心のこもったおもてなしを指します。  
具体的には、以下の3つの要素が重要です。



### 01 共感力

お客様の気持ちを理解し、  
寄り添う姿勢

- ・お客様の話をよく聞く(傾聴力)
- ・「〇〇様」と名前でお呼びすることで特別感を演出



### 02 柔軟性

お客様のニーズや状況に応じて、  
臨機応変に対応できる能力

- ・疲れているお客様には、手短でスムーズな案内をする
- ・記念日で宿泊の方には、お祝いメッセージを添える



### 03 積極的・能動的な対応

お客様が求める前に  
先回りして行動する姿勢

- ・荷物が多いお客様には先に手伝いを申し出る
- ・雨の日はタオルを用意する、タクシーの手配を提案する

## 基本マナーと接客スキル

新人スタッフがまず学ぶべき、基本マナーとして重要な3つのポイントは下記です。



---

### 表情

笑顔とアイコンタクト



---

### 言葉使い

敬語の正しい使い方



---

### 立ち居振る舞い

姿勢や歩き方

## 基本マナーと接客スキル

### ● 丁寧で分かりやすい案内の仕方

- ・ ゆっくり、はっきり話す(早口にならないよう注意)
- ・ 専門用語を避け、分かりやすい言葉を使う
- ・ お客様の表情や反応を見ながら話す

ex) チェックインのご案内



「本日はこちらのお部屋で、アメニティはバスルームにあります」



「本日ご案内するお部屋は〇〇号室でございます。  
バスルームには、シャンプーやタオルなどのアメニティをご用意しております。」

### ● クレーム対応の基本

01

傾聴

しっかり話を聞く

02

共感・謝罪

お客様の気持ちを受け止める

03

事実確認

状況を正しく把握する

04

解決策の提示

できることを提案する

05

感謝とフォロー

最後にお礼を伝える

## 基本マナーと接客スキル

### ● お客様との距離感を適切に保つ方法

- 言葉遣い: 丁寧さと親しみやすさのバランス

ex)



「そうなんです～！めっちゃいいですね！」  
(カジュアルすぎる)



「素敵ですね。ぜひゆっくりお楽しみください。」  
(程よい敬語)

### ● 物理的な距離感を意識する

ex)

- ・適度なパーソナルスペースを確保する(約1m程度が理想)
- ・対面で話す際は、必要以上に近づきすぎない
- ・お客様が距離を詰めてきた場合は、自然に合わせる

### ● お客様の性格やニーズに合わせる

- ビジネスのお客様には、簡潔でフォーマルな対応を意識

ex)

お客様

「明日の朝早いので、チェックアウトをスムーズにお願いします」

スタッフ

「かしこまりました。チェックアウトの際は鍵をフロントにお預けただけで結構です」(簡潔で効率的な対応)

- リゾートや観光で訪れるお客様には、少し親しみやすくフレンドリーに

ex)

お客様

「この辺でおすすめの観光スポットはありますか？」

スタッフ

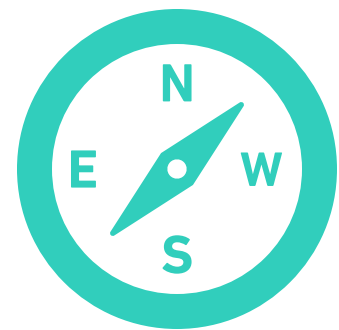
「〇〇寺は紅葉がとても綺麗で、この季節にぴったりですよ。カフェも併設されているので、休憩にもおすすめです」(少しフレンドリーに)

# 目標の設定

目標設定は「これを頑張ることで、最終的に何をを目指すか」を指し示す、方位磁針のようなものです。



お客様に安心やくつろぎを提供する



心地よい時間を過ごしてもらおう

## 新人スタッフ向け教育プログラム

# 成長の実感

接客業は営業職と違い、成果が数字に表れないので、成長を実感しにくい側面があります。

これを可視化するための1つの方法として、「**カークパトリックの4段階評価法**」が挙げられます。

これは、アメリカの経営学者・カークパトリック博士が1959年に提案した教育評価法で、**教育の達成度を4段階に分けて評価する**というものです。

### 第1段階

## Reaction 反応

「反応」では、研修を受講者の満足度で評価します。

### 第2段階

## Learning 学習

「学習」では、受講者の理解度で研修効果を評価します。

### 第3段階

## Behavior 行動

「行動」では、受講者の行動変容で研修効果を評価します。

### 第4段階

## Results 業績

「業績」は、カークパトリックモデルのうち最も高度な評価方法です。

## ケーススタディを活用した実践演習

座学だけでなく、実践的なロールプレイングを取り入れることで、現場対応力を高めることができます。

### SCENE 1

**初めて来館されたお客様への歓迎の仕方**  
お客様に安心感を与え、「また来たい」と思ってもらえるよう、温かいお迎えを実践する。



### SCENE 2

**予約ミスが発生した際の対応方法**  
お客様に不安や不快な思いをさせず、誠意をもって対応する。迅速に代替案を提案し、信頼を回復する。



### SCENE 3

**クレームを受けたときの冷静な対処方法**  
感情的にならず、冷静かつ誠実に対応し、お客様の不満を和らげる。



### SCENE 4

**外国人観光客への対応**  
言語が通じにくいお客様に対して、簡単な英語やジェスチャーを交えながら対応する。



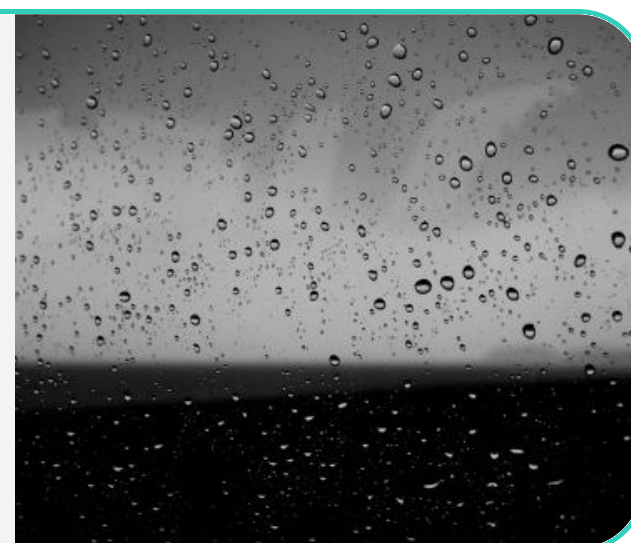
## ケーススタディを活用した実践演習

座学だけでなく、実践的なロールプレイングを取り入れることで、現場対応力を高めることができます。

### SCENE 5

#### 悪天候や交通機関の トラブルに対するサポート

フライトキャンセルや電車の遅延など、予定変更を余儀なくされたお客様へのフォローアップ。



### SCENE 6

#### VIPやリピーターのお客様への特別対応

常連のお客様に対して、前回の宿泊履歴を活かしたパーソナライズ対応を行う。



### SCENE 7

#### 急病や体調不良のお客様への対応

体調を崩したお客様に対して、適切なサポート(医療機関の案内、応急処置の対応)を行う。



### SCENE 8

#### 酔ったお客様や迷惑行為をする お客様への対応

他のお客様に迷惑をかけないように、冷静かつ丁寧に対処する方法を学ぶ。



## ケーススタディを活用した実践演習

座学だけでなく、実践的なロールプレイングを取り入れることで、現場対応力を高めることができます。

### SCENE 9

満室時の

ウォークイン(予約なし来館)対応

飛び込みで来館されたお客様に、満室であることを伝えつつ、代替案を提示する方法を学ぶ。



### SCENE 10

お客様からの特別なリクエスト対応

「〇〇な部屋に変更できる？」など、通常のサービス範囲を超える要望への柔軟な対応を考える。



これらの演習を通じて、実際の現場でスムーズに対応できるようにします。

## リピーターを増やすための応用スキル

# お客様の情報管理とパーソナライズサービス

リピーターを増やすには、お客様の情報を適切に管理し、個別対応することが重要です。

- お客様との距離過去の滞在履歴を記録し、好みや特別なリクエストを把握する感を適切に保つ方法

### 常連のお客様の好みを反映した客室準備

#### シチュエーション

3回目の宿泊となるお客様がチェックイン。  
過去の滞在で「枕の高さが合わなかった」とのリクエスト履歴がある。

スタッフ

「〇〇様、お帰りなさいませ！いつもご利用ありがとうございます。前回ご滞在時に枕の高さを低めのものをご希望でしたので、事前にご用意させていただきました」

お客様

「覚えていてくれたんですね！ありがとう」

### チェックイン時のスムーズな対応

#### シチュエーション

常連のお客様がチェックイン時、  
何度も同じ情報を書くのを面倒に感じていたことを記録していた。

スタッフ

「〇〇様、お帰りなさいませ！すでにご登録いただいている情報をもとに、チェックイン手続きを簡略化いたしました」

お客様

「助かるよ、毎回書くの面倒だったんだよね」

## リピーターを増やすための応用スキル

# お客様の情報管理とパーソナライズサービス

リピーターを増やすには、お客様の情報を適切に管理し、個別対応することが重要です。

- 記念日など特別な日にささやかなサプライズを提供する

- ・ サプライズでお部屋のアップグレード(空室がある場合)

### シチュエーション

お客様が誕生日や記念日で宿泊し、  
空室がある場合に限りさりげなくアップグレード。

**スタッフ** 「〇〇様、今回はご結婚記念日でのご宿泊ですね。ささやかですが、より快適にお過ごしいただけるよう、お部屋を少し広めのタイプにアップグレードいたしました」

**お客様** 「えっ、本当ですか？ありがとうございます！」

## スタッフ全体でホスピタリティを高めるために

1

朝礼やミーティングで  
優れた接客事例を共有する



2

ベテランスタッフが  
新人のメンターとなる仕組みを導入する



3

スタッフ同士でフィードバックを行い  
継続的に改善する



## まとめ

リピーターを増やすためのホスピタリティは、一朝一夕で身につくものではありません。  
新人スタッフの教育を通じて、お客様に感動を与える接客を実現し、長期的な関係を築いていくことが重要です。  
本ホワイトペーパーの内容を参考に、貴施設のスタッフ育成に活用してください。

弊社では宿泊施設のクチコミを改善し、お客様はもちろんのこと、従業員満足度向上のサービス紹介が可能です。  
ぜひお気軽にお問い合わせください。

ホスピタリティ向上のサービスとは？

