

# また会いたくなるサービス

一流ホテルコンシェルジュ

菊地麻衣子



- 2007年 日本航空インターナショナル株式会社 入社  
国内線・国際線を乗務すると共に、PR担当CAとして2016年オリンピック招致特別塗装機の会見などを担当。
- 2010年 リゾートトラスト株式会社 入社  
会員制リゾートクラブの最大手リゾートトラストに入社し、XIV箱根離宮にてフロントを担当。  
"もう一度会いに来てもらう"サービスに定評があり、現場スタッフながら誘客数、単価アップ金額共にナンバー1を獲得。
- 2013年 東京ベイコート倶楽部ホテル&スパリゾートコンシェルジュ 配属  
実績が認められリゾートトラスト全国39施設内でも最もハイグレードであるホテルのコンシェルジュに抜擢される。CSリーダーとしてコンシェルジュスタッフ全体のCS向上を達成。  
お子様から政界、芸能界、大企業創業者、世界のVIPまで幅広いファンを持つ。
- 2015年 &MIND 設立  
「接客を極めるにはまずはサービススタッフが心身共に健康であること。瞬発的なスキルではなく、継続可能なホスピタリティマインドの育成から」というテーマの元、ホスピタリティマインドトレーナーとして、接客研修に留まらず、モチベーションアップ研修、メンタルヘルスケア対策などを行う。また、数社の接客、メンタルヘルスのアドバイザーを務める。  
日本EAP協会会員、メンタルヘルスマネジメント資格、産業カウンセラー資格保有

## 講演内容

『一流コンシェルジュから学ぶホスピタリティ ～自分らしさを大切に～』

『すべてのお客様に心地のよさを ～相手に合わせた距離感で～』

ホテルコンシェルジュには、フロントやロビースタッフでは解決できない様々なご要望が集まってきます。お客様のご要望は十人十色。無理難題も多く、答えがない問ばかりです。そのため対応のマニュアル化が難しく、コンシェルジュの力量に左右される仕事です。必要なのはお客様の立場になって考えること、つまりホスピタリティが問題解決の糸口です。そして、答えがないからこそ大切にするのは「自分らしさ」です。ホテルという空間に「自分らしいホスピタリティ」をスパイスし、お子様からビジネスマンまで全てのお客様にとって、より良いご滞在になるお手伝いをしてきました。ホスピタリティの精神は、お客様に対してはもちろんのこと、家族、職場の仲間、取引先の方など、人と関わる限り誰にでも必要なものだと思います。そのホスピタリティで周囲の方々、そして自分自身も少しだけ幸せに出来たら素敵だと思いませんか？そんなコンシェルジュでの体験談や考え方をお話いたします。

『ノーは言わない！コンシェルジュが求められるワンランク上の接客術』

『お客様がまた会いに来る！リピーターを生む一流コンシェルジュのしていること』

『一流サービススタッフに学ぶ楽しくいきいき働き続けるメンタルヘルス』

『職場のコミュニケーション～今の環境を自分で変える力を身に付ける～』

『ホスピタリティは職場間から～自ら働きやすい職場にするために～』

『コミュニケーションでヒューマンエラーをなくす～心を繋いで安全安心な現場作り～』

## 実績

ドコモCS/ジブラルタ生命保険/大和証券/三井住友信託銀行/岡三証券/第四銀行/静岡銀行/東京地下鉄/イシダ/NEC/東芝テック/生活協同組合/農業協同組合/JA共済連/東北電力/福岡空港/ELGC/三井アウトレットパーク/広島県スーパーマーケット協会/横浜国際平和会議場/シンワ・スポーツ・サービス/財産コンサルティング/一新総合法律事務所/共栄セキュリティーサービス/東レ労働組合//長崎商工会議所/新太陽会/都庁/福岡城東ロータリー倶楽部/豊田法人会  
その他多数

## 書籍情報



株式会社シーレイズ Tel: 03-6412-8297 Mail: info@c-rays.co.jp

～あなたの人生に“キッカケ”を。プロフェッショナルの声を届けます～