

# 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～』

『働き方改革と健康経営は表裏一帯！生産性向上のカギは心身の健康から』

## 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～

### 企業（テーマ：接客）

- ・「さすがです！」のひと事です。プロの覚悟と心意気を教えていただきました。ホスピタリティを超えた、人としての基本をあらためて学ぶことができました。
- ・とても分かりやすく心に響いた。あっという間の時間でもっと聞きたくなる魅力的な講師でした。
- ・講演を聞き初めて少し泣いてしまいました。イチから自分を見直していこうと感じました。
- ・仕事感が変わりました。大変面白かったです。  
また、とてもきれいな声でホスピタリティのあり方がとても参考になりました。
- ・先生自身の失敗や体験談も織り交ぜながらの、とても分かりやすい講演だった。90分があっという間に感じられ、もう少しお話を聴いていたいと感じるほど引き込まれる講演で、とても勉強になった。
- ・接客のプロとして優秀な成績を納められた方の講演だったので非常に説得力のあるものだった。中でも、接客をするうえで大切にしている「時間・空間・情報」という話は、自身のお客様対応に即実践できるような具体的な話だった。
- ・菊池さんの講演は私たちが目指している「すべては目の前のお客様のために」と相通じる話で、聞いているみなさんにも素直に受け止めていただけたのではないかと思う。
- ・接客時の心構え、ホスピタリティについて、ヒアリング力について等、新たな視点で考えさせられることが多く大変勉強になった。顧客対応時だけでなく、共に働く仲間への対応時にも心掛けたいポイントがいくつもあったので、自身の中で整理した上で支社のメンバーにも伝播したい。
- ・講義を受けて、マニュアルに沿った対応が基本になっておりお客様に何をしてあげられるか？と立ち止まって考えることができているということに気づかされ、サービスやホスピタリティについて前向きに考えられるようになった。また営業もサービスの一環、という考え方についても驚かされた。
- ・明日から実践してみようというモチベーションに繋がった。
- ・「AI化が進む昨今において、私達にできることは何か」という自身の業界の現状にも当てはまるテーマの講義だったため、終始関心を持って聞くことができました。ホスピタリティマインドがお客様応接をする上で非常に大切になることを改めて実感した。
- ・思いやる対応＝ホスピタリティあふれるサービスを心掛けようと感じました。そのために顔をあげて周囲に興味を持ち、声を掛けあい、コミュニケーションを取り、心身共に健康を心掛け、ホスピタリティを保ちます。
- ・相手の立場に立って、より良い対応をしようと思ったら、自分自身が心身ともに健康でなければならないというお言葉を聞き、感銘を受けました。普段からの心掛けだけでなく、健康であることが自然体でいられるような状態を保つことが重要だと学んだ。

### 企業（テーマ：メンタルヘルス）

- ・非常に心に響くものだった。この講演は、社員全員に受けていただきたいと感じた。新入社員はもちろん、入社10年位からそれなりのポジションに着く方などはメンタル的にキツくなるタイミングだと思う。現在、社内でも普通にウツによる休業者がみられるようになった。この講演は会社全体に大きな意味を持つと思います。
- ・予防型生活習慣の話が明日からすぐに出来る内容ばかりで良かった。