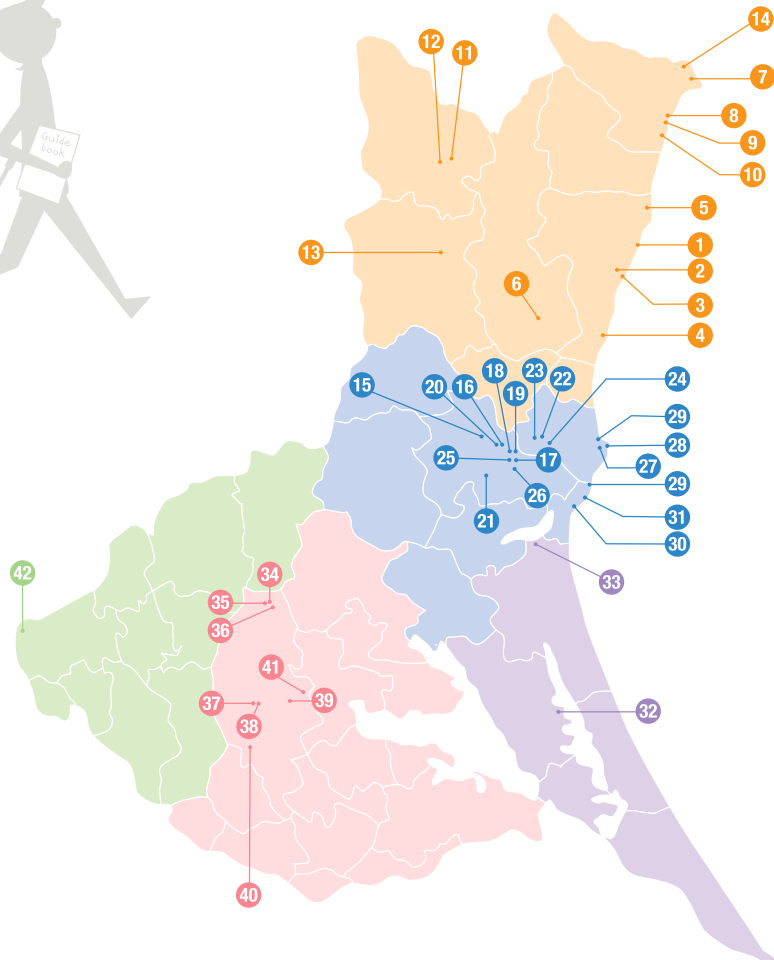




おもてなし レベルアップに向けて 宿泊施設 紹介

いばらき観光マイスター・同S級がいる宿泊施設を紹介します。(p.88～89では、いばらき県ホテル旅館生活衛生同業組合に加盟している宿泊施設を一覧で紹介しています。)



① うのしまヴィラ

「海辺のセカンドハウス」がキャッチフレーズ。美しい日の出とプライベートビーチながらの海岸が自慢です。地元食材を大切にしたらだにやさしいお料理とともに、観光マイスターS級の館主と笑顔が素敵なスタッフがお出迎えいたします。

■住所／日立市東蒲川町5-10-1
■TEL／0294-42-4404
<http://unosima-villa.com/>



② ホテル テラス ザ スクエア日立

海と山、水と緑、美しい自然に恵まれた日立。JR日立駅から徒歩2分。ワンランク上のおもてなしを実現するために設えた素敵な空間は、ビジネスユースはもちろん、日立エリアの観光拠点にも最適です。

■住所／日立市幸町1-20-3
■TEL／0294-22-5531
<http://square-hitachi.jp>



③ ホテル天地閣

創業90年の歴史と伝統をもつ老舗。駅近く、幸せ近くホテル天地閣です。日立駅前で太平洋を臨む客室は、まさに好立地のリゾート都市ホテルです。和洋中の料理、地産の料理を提供、ご満足いただいております。婚礼や宴会、宿泊等随時承ります。

■住所／日立市旭町2-6-13
■TEL／0294-22-0188
<http://www.tenchikaku.co.jp>



④ カンブリアの湯 はぎ屋旅館

雄大な日の出と潮騒、180度に広がる太平洋のパノラマ。地魚、地野菜、常陸牛など茨城の「美味しい」にこだわった料理。海の恵みと太古のロマンがたっぷり詰まった「おもてなしの湯」に浸かって湯ったり滞在してください。

■住所／日立市水木町1-1-15
■TEL／0294-52-2522
<http://www.hagi-ya.com/>



⑤ 国民宿舎鵜の岬

美しい砂浜と豊かな緑に囲まれた伊師浜国民休養地内にある公共の宿です。太平洋を一望できる展望温泉の素材を使ったこだわりの料理をお楽しみください。職員一同、皆様のお越しを心からお待ちしております。

■住所／日立市伊師640
■TEL／0294-39-2202
<http://www.unomisaki.com/>



⑥ 銚子屋旅館

創業230年 佐竹氏460年の旧城下町、水戸光園公が隠居所とした西山御殿のある常陸太田でずっと旅館を営んでおります。和風建築の温かさを感じて頂き、心も身体も存分に癒して頂ける「おもてなし」とノスタルジックな街並みには日本の心を感じることが出来るでしょう。

■住所／常陸太田市西一町2339
■TEL／0294-72-0030
<http://cyoshiya.com/>



⑦ 五浦観光ホテル

天心が想い大観が描いた五浦海岸。今なお芸術家を魅了する日本美術の聖地に佇む横山大観記念館併設の宿。一幅の日本画のような海の景色に溶け込む一体感を満喫できる露天風呂は評論家も絶賛する源泉かけ流し天然温泉。冬期は鮫鱈鍋が絶品、吊切り実演も見応えがあります。

■住所／北茨城市大津町722
■TEL／0293-46-1111
<https://www.izura.net/>



⑧ ニッ島観光ホテル

「すべては笑顔のために！」の経営理念の下、お客様も私達も笑い合える宿を目指しております。また、毎日日没から23時までニッ島をライトアップ。幻想的な空間をご用意。展望露天風呂からの眺めも最高です。自慢の海鮮料理と共に楽しみください。

■住所／北茨城市磯原町磯原2553
■TEL／0293-42-0183
<http://futatsushima.com/>



⑨ としまや月浜の湯

海を感じながら湯を楽しむ贅沢。寛ぎの空間で過ごす特別な休日。笑顔でお越し頂き、笑顔でお帰り頂けるよう、「優しさと思いやりの溢れる旅館造り」を目標とし、これまで以上にご支持いただける宿を目指して参ります。

■住所／北茨城市磯原町磯原200-3
■TEL／0293-43-1311
<http://www.tukihama.co.jp>



⑩ 割烹旅館さらしな

御旅行やビジネスに便利なアクセスで楽しいレジャーの拠点などとして御利用下さい。新鮮な海の幸を中心としたお料理と温かなおもてなしは短期のお泊りの方、長期のお泊りの方にもご満足いただけます。

■住所／北茨城市磯原町本町3-3-22
■TEL／0293-42-1159
<https://kitaiba-sarashina.jp/>



⑪ 滝味の宿 豊年万作

袋田の滝に最も近いホテルのひとつ。茨城の奥座敷と称される大子町・袋田の豊かな自然の下、人情味あふれるあたたかなおもてなしをモットーに、旅の楽しみをお手伝いします。温泉と共に羽をのびてのんびりと…。

■住所／大子町袋田169-3
■TEL／0295-72-3011
<http://www.fukuroda.co.jp>



⑫ 袋田温泉 思い出浪漫館

平安時代から続く名湯袋田温泉の源泉を引く当館。女性に喜ばれる美肌の湯として有名。また、旬菜健美をテーマに掲げた奥久慈の美味しさを詰め込んだ料理も自慢。スタッフ全員がお客様の心に寄り添い、「人と人」との絆を大切にしています。

■住所／大子町袋田978
■TEL／0295-72-3111
<http://www.roman-kan.jp>



⑬ ホテル鮎亭

奥久慈の玄関口、鮎の漁獲高1、2位的那珂川と久慈川が流れる常陸大宮市にあるホテル鮎亭。本場の絶品鮎料理の数々と日常の喧騒から離れた山里ならではのとおきのくつろぎをお楽しみください。

■住所／常陸大宮市小貫4-2
■TEL／0295-57-2341
<http://ayutei.net/>



⑭ まるたか観光旅館

風光明媚な平潟港まで徒歩5分。鮮魚仲買「まるたか水産」を経営しており、元祖あんこう鍋をはじめ、四季折々の旬の磯料理を楽しめます。総合体育館、武道館、卓球場等スポーツ施設も充実。社会人や学生の研修・スポーツ合宿も可。

■住所／北茨城市平潟町243
■TEL／0293-46-0527
<http://www.marutaka-kanko.com/>



⑮ ホテル・ザ・ウエストヒルズ・水戸

水戸市大工町バス停目の前で、借楽園は徒歩15分。客室はリッチモンドホテルズ提携、館内には宴会場・チャペル・レストランを備え、あらゆるシーンで活用出来ます。ビジネスホテルよりも快適で、シティホテルよりも気軽に利用できる、寛ぎのホテルスタイルをお楽しみ下さい。

■住所／水戸市大工町1-2-1
■TEL／029-303-5111
<http://www.westhills-mito.jp>



⑯ 水戸京成ホテル

JR水戸駅から徒歩3分の抜群のロケーション。脈々と受け継がれてきた老舗ならではのおもてなしの心。都市型ホテルに求められる機能性を満たした空間とデュベスタイルの客室で至福の時間をお過ごしください。

■住所／水戸市三の丸1-4-73
■TEL／029-226-3111
<http://www.mito-keisei-hotel.com>



⑰ ホテル テラス ザ ガーデン水戸

水戸駅南口よりデッキにて直結。ビジネスや観光拠点に便利な都市型総合ホテル。洗練されたバンケットルーム、広めの客室に全室シモンズベッド、宿泊者専用大浴場完備。洗練されたサービスが快適なホテルライフをお約束します。

■住所／水戸市宮町1-7-20
■TEL／029-300-2500
<http://www.hotel-terrace.com>



⑱ 三の丸ホテル

心ふれあう集いとくつろぎを提案する都市型ホテルです。水戸駅北口徒歩2分の恵まれたロケーションと、ホテルとしての充実した機能と設備。そして、まごころをこめたサービスで、皆様の快適な時間を演出させていただきます。個性豊かなスペースを、さまざまなドラマのステージとしてご利用下さい。

■住所／水戸市三の丸2-1-1
■TEL／029-221-3011
<http://www.sannomaru-hotel.co.jp/>



19 ビジネスホテルかもした

水戸駅北口、徒歩3分の利便性の高い立地。ビジネスや観光の拠点に是非ご利用ください。朝食無料サービスをはじめ、コストパフォーマンスで大変にご好評をいただいております。



■住所／水戸市三の丸2-1-29
■TEL／029-231-3900
<http://www.kamoshita.net/>

20 みまつホテル

水戸駅北口より徒歩4分。ご家族連れでもおひとり様でもOKのT.P.O HOTEL！Wi-Fi全室完備。洋風酒場「ジンジャー」・旬菜しゃぶ処「和亭美菜」の二つのレストランと大宴会場「偕楽」和室宴会場「西山」二つの宴会場を併設し、ビジネスにはもちろん観光の拠点としても対応いたしております。



■住所／水戸市宮町2-4-26
■TEL／029-224-3005
<http://www.mimatsu-hotel.co.jp/>

21 水戸プラザホテル

森の中を抜け、エントランスに一歩足を踏み入れた瞬間から、心やすらぐひと時が始まります。一流インテリアデザイナー「J・D・エジソン」の類い稀な感性が創りだした贅沢な空間と調度品の数々が、くつろぎの時間を演出します。



■住所／水戸市千波町2078-1
■TEL／029-305-8111
<http://www.mito-plaza.jp/>

22 テラスイン勝田

JR勝田駅東口すぐに立地する最新設備を備えたスマートホテルです。お客様の声にお応えする20の扉サービスでお迎えします。例えば、ベッドサイドにジュエリーボックス等それとなく気遣いを施しました。日頃のやすらぎを提供します。



■住所／ひたちなか市勝田中央1-3
■TEL／029-219-7211
<http://www.terrace-inn.com>

23 ライフイン勝田駅西

勝田駅西口より徒歩1分。ゆったりとした空間のプライベートルームで、快適なひとときをお過ごしいただけます。スタッフ一同“おもてなしの心”でお迎え。ビジネス・レジャーに快適なご宿泊をご提供いたします。



■住所／ひたちなか市武田1118-3
■TEL／029-270-0333
<http://www.lifeinn.jp/>

24 ホテルクリスタルパレス

国営ひたち海浜公園まで車で約15分の距離にあるホテル。レジャーからビジネスまで幅広いお客様のニーズにお応えする快適なご滞在と、笑顔で最高のおもてなしをお届けします。



■住所／ひたちなか市大平1-22-1
■TEL／029-273-7711
<http://www.hotel-crystal.co.jp>

25 スマイルホテル水戸

茨城の中心、水戸駅の南口デッキより徒歩3分の便利な立地。水戸や笠間、日立周辺のビジネスや観光の拠点に最適。2018年全客室リニューアル済、WiFiも完備で快適。サータ社製の広々高品質ベッドと清潔なデュベ(ふんわり高級羽毛布団)で寝心地も最高です。



■住所／水戸市桜川1-5-6
■TEL／029-233-2511
<https://smile-hotels.com/>

26 プレジデントホテル水戸

水戸市南口徒歩5分の好立地で、観光やショッピング、出張の拠点に最適です。全館無線LAN(Wi-Fi)無料・全室加湿機能付き空気清浄機完備で充実の館内設備と、シングルでも23平米の広々としたお部屋で快適なご滞在を。



■住所／水戸市城南2-2-2
■TEL／029-300-1100
<http://www.president-hotel-mito.co.jp/>

27 満州屋

海が見える高台の宿。まるで親戚の家に遊びに来たようなアットホームな雰囲気的魅力です。近隣には阿字ヶ浦海水浴場やひたち海浜公園、那珂湊おさかな市場など、人気スポットが多数ございますので、観光拠点としてもご利用ください。



■住所／ひたちなか市磯崎町4625-2
■TEL／029-265-8151
<http://www.mansyuuya.jp/>

28 お宿浜田館

大切な方と海を眺め波の音をゆっくりと聞いて寛ぎたいそんなお客様におすすめです。お食事は、地元漁師、農家から頂く大切な食材を心を込めて調理しご用意致します。カニのスープ、季節のお刺し身、あんこう鍋がおすすめです。季節の花々が楽しめる国営ひたち海浜公園より車で5分



■住所／ひたちなか市阿字ヶ浦町4
■TEL／029-265-7211
<http://www.hitachinaka.co.jp/hamadakan/>

29 つるやホテル

当館は太平洋を見渡せる絶好のロケーション。郷土食豊かな活魚料理でおもてなし。潮風を感じながら、手ぶらで日帰りパーベキューもお楽しみいただけます。



■住所／ひたちなか市阿字ヶ浦町2229-20
■TEL／029-265-8322
<https://tsuruyahotel.com/>

30 リゾート大洗まつもと

大洗温泉の宿、美しい遠浅の海岸、大洗サンビーチ海水浴場を目前に潮風薫る海辺の宿。料理は鹿島灘の地魚を中心に旬・鮮・味にこだわり、冬季のあんこう鍋は美味しいと好評を得ています。温泉はナトリウム塩化物泉なので体の芯まで温まり日々の疲れをリフレッシュして下さい。



■住所／東茨城郡大洗町大貫町64-83
■TEL／029-266-0555
<http://oarai-matsumoto.jp/>

31 大洗ホテル

雄大な太平洋に抱かれる海辺のリゾートホテル。四季折々で表情を変える、大洗の海が見渡せる大パノラマ。季節に合わせたお料理をご用意いたします。感謝の気持ちとお客様をおもてなする海辺の休日をお楽しみください。



■住所／大洗町磯浜町6881
■TEL／029-267-2151
<http://www.oarai-hotel.co.jp/>

32 北浦宝来温泉つるんの湯宿北浦湖畔荘

心を癒す自然「地元の豊かな食」「寛ぎの温泉」をご提供しております。地のものをシンプルにした鯉料理を含む郷土料理の品々と「つるつる感」&「琥珀色の自家源泉」のpH9.0の良質自家源泉水で素敵な旅時間をお楽しみください。



■住所／行方市山田3969
■TEL／0291-35-0123
<http://www.kitaura-houraionsen.com/>

33 いこいの村涸沼

ラムサール条約に登録された自然豊かな涸沼湖畔に佇む夕日の絶景に癒される温泉宿です。展望温泉大浴場「美人の湯」は、雄大な涸沼の絶景を大パノラマで堪能でき、他にはない化粧水に浸かるような感覚をお楽しみいただけます。



■住所／鉾田市箕輪3604
■TEL／0291 (37) 1171
<http://www.ikoinomurahinuma.com/>

34 筑波山江戸屋

筑波山の中腹に位置し、筑波山登山やつくば市内研究施設の見学帰りに便利です。江戸時代初期に創業以来、敷地内から湧き出る「杉の水」は、ラウンジでご賞味頂けます。最上階客室は2016年5月に全面リニューアルを行い、幅広い年齢層のお客様に快適に過ごせる宿泊プランを提供します。



■住所／つくば市筑波728
■TEL／029-866-0321
<http://www.tsukubasan.co.jp>

35 筑波山ホテル 青木屋

眼下に広がる関東平野の絶景が自慢の宿。客室も露天風呂付や、夜景を楽しめる部屋も用意。また、板前が腕を振るう姿を見ながら食事を楽しめるショーキッチンのある和ダイニングも人気。全社員が笑顔と真心のおもてなしでお迎えします。



■住所／つくば市筑波753-1
■TEL／029-866-0311
<http://www.aokiya-hotel.com>

36 彩香の宿 一望

鳥のさえずりが心地よい自然豊かな筑波山中腹の当宿で、癒しのひと時と関東平野の眺望に、感動と癒しのお時間をお過ごし下さい。小さな宿ならではの心からのおもてなしでお待ち致しております。



■住所／つくば市筑波64-2
■TEL／029-866-2222
<http://www.ichibou.com/>

37 ホテルベストランド

TX研究学園駅徒歩1分。目配り、気配り、心配りを念頭に、常にお客様の立場に立ち、目線を合わせたサービスを心掛けております。ホテルベストランドでのご宿泊がステキなご旅行の思い出になりますようお手伝いいたします。



■住所／つくば研究学園5-8-4
■TEL／029-863-1515
<http://www.hotel-bestland.co.jp>

38 ホテルマークワンつくば研究学園

TX研究学園駅より徒歩2分。私たちは、ホテルマークワンをご利用いただくすべてのお客様に、安全で清潔な空間を提供し、快適で安らぎのある時間を過ごしていただくため、お客様本位のサービスをご提供いたします。



■住所／つくば研究学園5-13-5
■TEL／029-875-7272
<http://www.mark-1.jp>

39 オークラフロンティアホテルつくば

ビジネスやレジャーの拠点としても活躍。和・洋・中レストランとバーカリーでは茨城産の旬の素材を活かした多彩な味わいをお楽しみいただけます。オークラ ホテルズ & リゾーツの一員として伝統あるホスピタリティでお客様をお迎えします。



■住所／つくば市吾妻1-1364-1
■TEL／029-861-1166
<http://www.okura-tsukuba.co.jp>

40 ホテルニュー梅屋

明治中期より営業を始め、昭和54年に現在の場所に移りました。つくばの我が家をコンセプトにアットホームな雰囲気でお客様をお迎えしております。地元の旬な食材を使用した手作りのお料理とゆったりとした空間でのんびりお過ごしください。



■住所／つくば市谷田部5650-1
■TEL／029-838-0311
<http://www.hotel-umeya.jp/>

41 ホテルルートつくば

露天風呂では季節のお楽しみ湯をご用意しております。月替りの自然素材をお風呂に浮かべており、効能や香りをお楽しみいただけます。



■住所／つくば市花室1145-3
■TEL／029-860-2111
<https://www.route-tsukuba.jp/>

42 ホテル山水

当館は城下町の名残を残す街並みにあり、大正時代初期に造られた日本庭園があるビジネスホテル。栃木、茨城、群馬、埼玉の県境の工業団地へのアクセスも良く、ビジネスの拠点として最適です。また老舗割烹も併設しています。



■住所／古河市中央町1-8-32
■TEL／0280-22-0226
<http://www.hotelsansui.co.jp/>

茨城県内宿泊施設一覧

(茨城県ホテル旅館生活衛生同業組合員)

エリア	旅館・ホテル名	電 話
日立市	ビジネスホテル大みか	0294-53-1221
	旅館須賀屋	0294-52-2008
	久慈サンピア日立	0294-53-8000
	海づくしの湯 はぎ屋旅館	0294-52-2522
	多賀ステーションホテル	0294-33-0019
	ビジネス旅館朝日館	0294-33-0320
	ホテル三幸園	0294-33-1357
	千鳥屋旅館	0294-33-0566
	ホテル東館	0294-33-0030
	旅館鈴木屋	0294-33-0028
	旅館東洋館	0294-33-0220
	ホテル永野屋	0294-33-0428
	いりぼし旅館	0294-33-0023
	民宿第二常作	0294-36-0234
	ホテル天地閣	0294-22-0188
	ホテルウィングインターナショナル日立	0294-23-2111
	ホテルテラス ザ スクエア日立	0294-22-5531
	東横イン日立駅前	0294-89-1045
	ホテル日立ブラザ	0294-21-7111
	ホテル日立ヒルズ	0294-26-8244
常陸太田市	ホテル網元	0294-23-3456
	うのしまヴィラ	0294-42-4404
	葉湯旅館 長寿の湯	0294-24-4126
	お城の民宿花ぐるま	0294-42-2184
	民宿魚一	0294-42-6588
	国民宿舎鶴の岬	0294-39-2202
	まんだらじ旅館	0294-72-0454
	銚子屋旅館	0294-72-0030
	旅館東京庵	0294-72-7222
	ホテル釜萬	0294-72-1188
高萩市	ビジネスホテルたかくら	0294-72-2511
	ビジネスホテル塩原	0294-80-2225
	水府ふるさとセンター電ちゃん乃湯	0294-87-0543
	旅館宝来館	0294-85-0114
	近江屋旅館	0294-82-2007
	巴屋旅館	0294-82-3330
	山田屋旅館	0294-82-2236
	更級館	0293-22-2249
	松島館	0293-22-2353
	白木屋旅館	0293-22-2020
北茨城市	ホテル高萩	0293-22-5959
	高萩山の湯	0293-23-0126
	高萩ホテルクレスト	0293-24-1414
	割烹旅館さらしな	0293-42-1159
	としまや月浜の湯	0293-43-1311
	磯原シーサイドホテル	0293-42-0213
	ニッ鳥観光ホテル	0293-42-0183
	五浦観光ホテル	0293-46-1111
	観浦荘	0293-46-1155
	長浜荘	0293-46-2665
常陸大宮市	民宿五浦	0293-46-1165
	砥上屋旅館	0293-46-0418
	あんごうの宿まるみつ	0293-46-0569
	やまに郷作	0293-46-1178
	まるたか観光旅館	0293-46-0527
	友の湯	0293-46-0551
	静海亭	0293-46-0408
	グリーンパークホテル	0293-46-4111
	湯の網温泉鹿の湯松屋	0293-46-1086
	ビジネスホテル岡崎	0295-52-0296

エリア	旅館・ホテル名	電 話
常陸大宮市	梅屋山荘	0295-57-4480
	梅屋旅館	0295-57-2244
	かめや旅館	0295-57-2409
	ホテルカメヤ	0295-53-8882
	湯の澤釜泉	0295-57-3794
那珂市	割烹旅館満喜葉	029-296-0201
	沼田屋旅館	029-282-2139
	梅原屋旅館	029-282-2104
	さくら屋旅館	029-282-2028
	パークホテル阿づま	029-282-2116
	東海ロイヤルホテル	029-282-1221
	ビジネスホテル東海	029-283-0831
	ホテルエリアワン東海	029-212-3366
東海村	柴屋旅館	0295-72-2215
	袋田温泉思い出浪漫館	0295-72-3111
	滝味の宿豊年万作	0295-72-3011
	北篠館別館	0295-72-3511
	悠久の宿満美館	0295-72-4181
大子町	ログテラス鯉ヶ沢(花の湯ガーデン)	0295-74-1387
	玉屋旅館	0295-72-0123
	ホテル河鹿園	0295-72-5151
	大子温泉やみぞ	0295-72-1511
	旅館本田屋	0295-72-0012
	鈴木屋旅館	0295-72-0458
	那須屋旅館	0295-74-0009
	民宿芋の里	0295-74-0123
	湯治の宿ラジウム温浴 河鹿園	0295-72-5151
	スーパーホテル水戸天然温泉「梅里の湯」	029-231-9000
水戸市	三の丸ホテル	029-221-3011
	水戸京成ホテル	029-226-3111
	ホテル ザ ウェストヒルズ水戸	029-303-5111
	ビジネスホテルかもした	029-231-3900
	ホテルメッツ水戸	029-222-3100
	ホテルレイクビュー水戸	029-224-2727
	ホテルテラス ザ ガーデン水戸	029-82-2500
	ダイワロイネットホテル水戸	029-303-3311
	ホテル水戸シルバーイン	029-225-0011
	みまつホテル	029-224-3005
水戸市	みまつアネックス	029-231-8110
	アパホテル水戸駅北	029-225-8811
	ホテル亀屋	029-227-2611
	ホテルサトー水戸	029-228-2811
	アーバンビジネスホテル	029-221-3360
	ホテルいづみ屋	029-231-2295
	ホテルニュー清香	029-221-3221
	あけぼの旅館	029-251-1144
	アパホテル水戸駅前	029-231-9000
	スマイルホテル水戸	029-233-2511
水戸市	ホテルシーズン	029-227-0008
	水戸プリンスホテル	029-227-4111
	東横イン水戸駅南口	029-221-1045
	プレジデントホテル水戸	029-300-1100
	ホテルアークビジネス	029-228-0333
	旅館梅本	029-227-5611
	ホテル ザ ウェストヒルズ水戸	029-303-5111
	水戸ブラザホテル	029-305-8111
	ホテルシーラックパル水戸	029-241-1486
	常陸屋旅館	029-221-3818
水戸市	山城屋旅館	029-221-4308
	内原鉾泉湯泉荘	029-259-2020
	スーパーホテル水戸	029-231-9000
	ホテルトレンド水戸	029-231-6999
	割烹旅館城山	0296-72-0861
小美玉市	旅館小松館	0296-72-0668
	春山荘	0296-72-0201
	海老惣	0296-72-0145
	ホテルイオアルフェラッツ	0296-72-7311
	旅館いなみ	0296-72-0165
笠間市	シティホテル友部	0296-78-0101
	藤屋ホテル	029-262-4141
	松屋旅館	029-262-4173
	磯料理とワインの宿春日ホテル	029-262-3164
	みなと観光ホテル	029-82-4118
	平磯館	029-262-2706
	シーサイド`原屋	029-262-4351
	潮騒の宿丸徳旅館	029-265-7006
	いそざき温泉ホテルニュー白亜紀	029-265-7185
	満州屋	029-265-8151
ひたちなか市	網元の宿えびのや	029-265-8140
	千葉屋	029-265-8416
	旅荘松風	029-265-8332
	とらや旅館	029-265-8222
	たからや旅館	029-265-7004
	お宿浜田館	029-265-7211
	つるや旅館	029-265-8250
	阿字ヶ浦クラブ	029-265-7111
	海荘大利	029-265-7339
	旅館山形屋	029-265-8207
ひたちなか市	はらや旅館	029-265-7479
	米屋旅館	029-265-8103
	レストハウス砂丘	029-265-7101
	つるやホテル	029-265-8322
	旅館日の出荘	029-266-3107
	旅館いそまえ	029-265-7362
	旅館民宿さくや	029-265-8480
	民宿旅館周三	029-265-8390
	民宿 黒勢`館	029-265-8415
	旅館清水屋	029-265-7544
ひたちなか市	旅館海楽	029-265-8512
	平野屋本店	029-262-5111
	旅館昌栄館	029-265-7588
	テラスイン勝田	029-219-7211
	ライフイン勝田駅西	029-270-0333
	サンシティ勝田	029-272-1111
	ホテルクラウンヒルズ勝田	029-354-2755
	ニューセントラルホテル	029-274-0048
	ブライトンホテルみまるや	029-272-2820
	勝田旅館いずみ荘	029-273-0141
ひたちなか市	旅館輝荘	029-272-2578
	ホテルクリスタルパレス	029-273-7711
	大扇旅館	029-273-6226
	はこや旅館	029-273-8511
	松本旅館	029-265-8113
	きよみ荘	029-265-8312
	オーシャンフロントお宿浜田館	029-265-7211
	つるやアネックス	029-265-8322
	民宿`旅館ふるさと	029-265-8135
	ホテルクリスタルプラザ	029-275-1111
大洗町	アパホテル(ひたちなか勝田駅前)	029-212-8200
	ホテルクラウンヒルズ勝田2号元町店	029-229-3666
	旅館かと家	0299-48-1234
	橋本旅館	0299-58-2038
	リゾートインあおの	029-267-3241
	肴屋隠居	029-267-3175
	割烹旅館肴屋本店	029-267-2211
	旅館福本楼	029-267-2544
大洗町	大和旅館	029-267-2414
	はまや旅館	029-267-5166
	日野治旅館	029-266-1551
	大洗ホテル	029-267-2151
	大洗シーサイドホテル	029-267-2111
	旅館小林楼	029-266-2005
	里海邸 金波楼本邸	029-267-2101
	大洗ホテルANNEX魚来庵	029-212-3488
	いそや	029-266-1200
	旅館松葉	029-267-3597

エリア	旅館・ホテル名	電 話
笠間市	旅館小松館	0296-72-0668
	春山荘	0296-72-0201
	海老惣	0296-72-0145
	ホテルイオアルフェラッツ	0296-72-7311
	旅館いなみ	0296-72-0165
笠間市	シティホテル友部	0296-78-0101
	藤屋ホテル	029-262-4141
	松屋旅館	029-262-4173
	磯料理とワインの宿春日ホテル	029-262-3164
	みなと観光ホテル	029-82-4118
	平磯館	029-262-2706
	シーサイド`原屋	029-262-4351
	潮騒の宿丸徳旅館	029-265-7006
	いそざき温泉ホテルニュー白亜紀	029-265-7185
	満州屋	029-265-8151
ひたちなか市	網元の宿えびのや	029-265-8140
	千葉屋	029-265-8416
	旅荘松風	029-265-8332
	とらや旅館	029-265-8222
	たからや旅館	029-265-7004
	お宿浜田館	029-265-7211
	つるや旅館	029-265-8250
	阿字ヶ浦クラブ	029-265-7111
	海荘大利	029-265-7339
	旅館山形屋	029-265-8207
ひたちなか市	はらや旅館	029-265-7479
	米屋旅館	029-265-8103
	レストハウス砂丘	029-265-7101
	つるやホテル	029-265-8322
	旅館日の出荘	029-266-3107
	旅館いそまえ	029-265-7362
	旅館民宿さくや	029-265-8480
	民宿旅館周三	029-265-8390
	民宿 黒勢`館	029-265-8415
	旅館清水屋	029-265-7544
ひたちなか市	旅館海楽	029-265-8512
	平野屋本店	029-262-5111
	旅館昌栄館	029-265-7588
	テラスイン勝田	029-219-7211
	ライフイン勝田駅西	029-270-0333
	サンシティ勝田	029-272-1111
	ホテルクラウンヒルズ勝田	029-354-2755
	ニューセントラルホテル	029-274-0048
	ブライトンホテルみまるや	029-272-2820
	勝田旅館いずみ荘	029-273-0141
ひたちなか市	旅館輝荘	029-272-2578
	ホテルクリスタルパレス	029-273-7711
	大扇旅館	029-273-6226
	はこや旅館	029-273-8511
	松本旅館	029-265-8113
	きよみ荘	029-265-8312
	オーシャンフロントお宿浜田館	029-265-7211
	つるやアネックス	029-265-8322
	民宿`旅館ふるさと	029-265-8135
	ホテルクリスタルプラザ	029-275-1111
大洗町	アパホテル(ひたちなか勝田駅前)	029-212-8200
	ホテルクラウンヒルズ勝田2号元町店	029-229-3666
	旅館かと家	0299-48-1234
	橋本旅館	0299-58-2038
	リゾートインあおの	029-267-3241
	肴屋隠居	029-267-3175
	割烹旅館肴屋本店	029-267-2211
	旅館福本楼	029-267-2544
大洗町	大和旅館	029-267-2414
	はまや旅館	029-267-5166
	日野治旅館	029-266-1551
	大洗ホテル	029-267-2151
	大洗シーサイドホテル	029-267-2111
	旅館小林楼	029-266-2005
	里海邸 金波楼本邸	029-267-2101
	大洗ホテルANNEX魚来庵	029-212-3488
	いそや	029-266-1200
	旅館松葉	029-267-3597

エリア	旅館・ホテル名	電 話
大洗町	大和旅館	029-267-2414
	はまや旅館	029-267-5166
	日野治旅館	029-266-1551
	大洗ホテル	029-267-2151
	大洗シーサイドホテル	029-267-2111
	旅館小林楼	029-266-2005
	里海邸 金波楼本邸	029-267-2101
	大洗ホテルANNEX魚来庵	029-212-3488
	いそや	029-266-1200
	旅館松葉	029-267-3597
大洗町	とびた荘	029-267-5070
	大洗山口楼	029-267-3566
	大洗パークホテル	029-267-2171
	入船旅館	029-267-3220
	旅館さわや	029-267-2418
	リゾート大洗まつもと	029-266-0555
	旅館桜屋	029-267-3648
城里町	ホテル大山城	029-289-2511
	ホテルがんげ	0299-82-3451
	吉見屋旅館	0299-82-1306
	ホテル古保里	0299-82-1311
	神宮ホテル	0299-83-2211
鹿嶋市	旅館三笠山	0299-82-7901
	池田屋旅館	0299-82-5391
	旅館中山荘	0299-82-0809
	旅館城之内	0299-82-5392
	かもめ荘	0299-84-0696
	旅館ほりぐち	0299-82-5043
	割烹旅館名雪	0299-82-4138
	はしもと旅館	0299-83-5035
	ビジネスホテル鈴章	0299-84-6611
	千歳屋旅館	0299-64-2003
潮来市	割烹旅館銚子屋	0299-64-6111</

タクシー 編

おもてなし向上のためには、必ず注意しなくてはならない基本的要素といくつかの応用的要素があります。身だしなみや接客などは基本的要素に入り、お客様本位のサービスは応用的要素にあたります。例えば、安全かつ快適な運転で目的地までお客様を運ぶことは基本的要素にあたりますが、お客様の手荷物の扱いや車内での会話が応用的要素にあたります。また、普段から勤務地の飲食店情報誌や観光パンフレットを車中に常備して、必要なお客様に渡して差し上げるのもおもてなしの一つかもしれません。



タクシーに求められる「おもてなし」

①身だしなみ

常に清潔で好印象を持たれることが大事です。

チェックポイント

- 服装は規定を守りましょう。
(白い手袋、靴や靴下、ベルト等、細部にも注意しましょう。)
- 清潔感のあるヘアスタイルにしましょう。
- 髭は伸ばさず、清潔感を心がけましょう。
- 長く伸びた鼻毛、耳毛に注意しましょう。
- 口臭、体臭には十分に注意しましょう。
- ピアスやブレスレット、派手な指輪の着用は避けましょう。安全上サングラスをつける時には、お客様に「まぶしいのでサングラスをつけておりますがご容赦願います。」と言いましょ。う。礼儀正しい人は好感を持たれます。

②接客対応

「おもてなし」は最初と最後が特に重要です。

チェックポイント

- お客様の方へ体をひねるように向けながら笑顔で頭を下げて、心からの歓迎の気持ちを持って、さわやかに挨拶をしましょう。
- 体の不自由な方や高齢者の方には、乗降時の安全に特に注意し、積極的に援助しましょう。
- 大きな荷物をお持ちのお客様が乗車する時には、運転席から出て「お荷物をトランクにお入れしましょうか?」と積極的に提案しましょう。
- お客様同士の会話に割り込むのは厳禁です。

【基本的な挨拶例】

〔乗車時〕	「ありがとうございます。〇〇タクシーの〇〇でございます。」
〔目的地確認時〕	「どちらまで参りましょうか?」「はい、〇〇ですね。かしこまりました。」 「ご指定のコースはございますか?」「はい、〇〇通りですね。かしこまりました。」
〔発車時〕	「恐れ入りますが、安全のためシートベルトをご着用ください。ありがとうございます。」
〔精算時〕	「〇〇円になります。」「〇〇円お預かりいたします。」 「〇〇円のお返しでございます。」
〔降車時〕	「お忘れ物はございませんか?本日はご利用くださり、誠にありがとうございました。」

③車内の整理

車内外とも常に清潔に保ちましょう。

チェックポイント

- 車体をきれいに保ち、汚れに速やかに対応し、車内座席の汚れを常にチェックしましょう。
- お客様の残り香(食べ物・香水・タバコ等)が車内に残らないように換気・消臭しましょう。
- お客様は臭いに敏感です。休憩時に車外で(車内は避ける)喫煙する際には、自分の衣服や頭髮にタバコの臭いがつき、車内にタバコの臭いを持ち込まないように十分注意しましょう。
- 私物はバック等にまとめてトランク内に保管しましょう。トランク内はお客様の荷物を積むことを考えて、常に整理しておきましょう。
- お客様が余裕をもって座れるように、助手席を前に出す等、スペース確保に努めましょう。

④観光案内

おすすめの観光施設やお食事処などを聞かれた時のために、営業エリア内をはじめ県内の最新情報を常にチェックしておきましょう。

チェックポイント

- お客様の反応をみながら話しましょう。
- 「おすすめの場所は特に無い」など、ネガティブな発言はお客様をがっかりさせてしまいますので、地元ならではのグルメが食べられるお食事処やお客様のニーズに合わせた場所が紹介できるように努めましょう。
- その場所の詳しい説明やガイドブックに掲載されていないような豆知識やエピソード等が紹介できるとお客様に大変喜んでいただけます。ただし、長い話や自慢話をしないように十分に気をつけましょう。

宿泊施設 編

「おもてなし」といえば宿泊施設を思い浮かべる方が多いでしょう。「寛ぎ」や「快適」を求める観光目的のお客様の接客にはワンランク上のおもてなしが求められます。特に色々な観光地を訪れ、旅慣れしているお客様ならなおさらのこと…「おもてなし」とは「表裏なし」を語源の一つとしています。つまり、表裏のない心でお客様をお迎えすることを表しています。そのためには、常日頃からお客様の気持ちを考える時間を持つことが重要です。日々の業務の中で時間を作り、お客様の喜ぶことを考えたり、知識を蓄えたりすることもおもてなしの準備ととらえましょう。



宿泊施設に求められる「おもてなし」

①予約の受付

予約をしていただいたことに対する感謝の気持ちを言葉で表し、お客様に伝えましょう。絶対に予約漏れが起きない管理をしましょう。

チェックポイント

- 電話での受け答えは丁寧に言い、予約内容は必ず復唱し確認しておきましょう。

ホームページは見やすく、お客様が欲しい情報がすぐに分かるように作りましょう。

チェックポイント

- 部屋別、サービス別で宿泊料金が異なる場合には、一覧にまとめておきましょう。サービス内容等は別途詳細が確認できるようにリンク貼付けをしておく親切です。
- ホームページ予約システムはお客様が入力しやすいような様式を用いて、入力完了後に自動で確認メールが届くようなシステムを構築しておきましょう。
- リンク切れや古い情報の掲載がないか定期的に確認して、常に最新情報を掲載しましょう。

②接客対応

「おもてなし」とは、的確な状況判断に基づく個別的な対応力を磨くことで「またあなたに会いたい」と思っていたくことです。

お出迎え・チェックイン時の対応

- お客様に警戒心を与えないような笑顔で歓迎の気持ちを持って挨拶をしましょう。チェックイン時には予約条件の確認も行い、お客様を待たせないようにスムーズな対応を心がけましょう。

館内での対応

- 館内施設の説明は丁寧に言い、客室へご案内する際はお客様の歩く速さに合わせましょう。また、お客様の荷物は率先して持ちましょう。
- 配膳担当者は料理の説明が自らできるようにしましょう。
- お客様とすれ違う時は必ず立ち止まり、やわらかく「こんにちは」と挨拶をしましょう。

チェックアウト・お見送り時の対応

- 「ご満足いただけただいしょうか?」と一言お声をかけましょう。お客様の心の中に不満があればお詫びする機会を作ることができ、後々悪いクチコミになることを回避できます。お見送りの際は、感謝の気持ちで「また是非お越しくださいませ。」と心を込め、頭をさげて挨拶しましょう。

③施設内の設備状況

隅々まで清掃が行き届いているか、備品は揃っているかで施設の印象が変わります。

チェックポイント

- 就寝衣、タオル等、客室備品は正確に人数分揃っているか、清潔なものか確認しましょう。
- お客様の残り香(食べ物・香水・タバコ等)が消えるように換気・消臭を行いましょう。
- 破損している設備がないか目を配りましょう。
- お客様から見える場所に業務用品(清掃用具等)を置かないように注意しましょう。
- 緊急時に関する案内をはじめ、館内施設案内は、見やすく、分かりやすい表示にしましょう。
- 違和感があるもの、理にかなわないもの、迷うもの等々、お客様が混乱してしまうものがあれば見直して改善するか、排除しましょう。

④周辺の観光案内

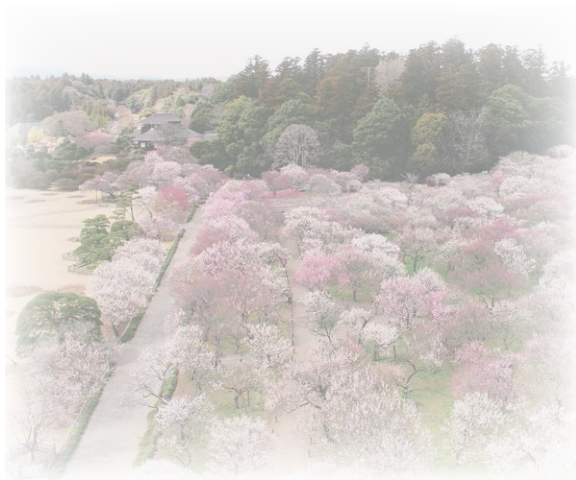
おすすめの観光施設やお食事処などを聞かれた時のために、常に周辺施設の最新の情報を把握しておきましょう。

チェックポイント

- おすすめの観光施設やお食事処を聞かれた際には、口頭での案内だけでなく、ガイドブックや案内マップ類をお渡しして説明するようにしましょう。なお、閲覧用で一部のみ用意するのではなく、お客様が自由にお持ち帰りできるようにラック等を用いて複数部数を設置しておくのが望ましいです。
- 周辺でイベントが開催される時には、一層予約が増えるかもしれません。ご予約時にイベント情報や会場までのアクセス等の質問があった際に説明できるようしておきましょう。

観光施設 編

観光地であることから、ついつい施設の管理・運営だけに目が行きがちですが、訪れてくれるお客様あつての観光施設です。たとえ文化財としての価値が高くとも、訪れたお客様にその価値を理解してもらってこそ、本当に価値ある施設になります。また、観光に訪れたお客様の質問はメモをとっておき、答えられない質問をできるだけ少なくする努力も怠ってはいけません。さらに、常に管理者として施設内をよく見回りし、定期的にくまなく施設チェックを行うようにしましょう。日々の行いがおもてなしにつながるのです。



観光施設に求められる「おもてなし」

①電話対応

電話対応はお客様に失礼のないように注意しながら受け答えしましょう。

チェックポイント

- 電話が鳴ったら、なるべくベルが2、3回鳴り終わるまでに出るようにし、お客様を待たせることのないように心がけましょう。
- 特に従事者が少ない場合、電話に出られないことのないようにしましょう。(お客様が休館日だと思ってしまいます。)
- 必ずメモを取り、復唱して確認しましょう。特に見学予約は下記項目を確認しましょう。
[確認事項]
①日時 ②代表者名 ③連絡先 ④当日の来館人数 等
- お客様からの名指し人が不在のときは、ご用件を聞いたり、折り返すように伝えたりしましょう。このような場合は「情報の共有」をしっかりとっておきましょう。

②情報の共有

管理者同士の情報共有(引き継ぎ)を確実に行いましょう。

チェックポイント

- 施設の管理者の勤務が日替わりの交代制で、なおかつ勤務が一人の場合は特に注意が必要です。
- 「情報の共有」は日誌等の文書で引き継ぎ、保管しておきましょう。月間スケジュールはホワイトボード等に記載しておくこと、すぐに目に入り、分かりやすいです。
- お客様からの見学予約や施設内の状況(破損箇所等)報告など、共有の必要な情報は日誌に記入し、次の日の管理者に正確に伝えるようにしましょう。
- お客様への案内内容が管理者ごとに異なるのは問題です。マニュアルの作成や打合せ等で、情報が錯乱することを防ぎましょう。

③施設の整備

施設がしっかりと整備されていることは、お客様が「またここに来たい」と思っていただけることの大前提です。落ちているゴミがあれば皆が率先して拾う行動を積み重ねて、常にきれいな施設を維持しましょう。

チェックポイント

- 汚いトイレであれば二度と来たくないとわれてしまいます。
- お客様が利用するスリッパがきちんと並べられているか、業務用品(清掃用具等)がお客様から見えていないか等、気をつけましょう。
- 施設内の案内板は見やすいものにしましょう。
- 情報の古いもの(期日の過ぎたポスター等)は更新しましょう。特に色あせた貼紙が貼ってあるとお客様にネガティブな印象を与えてしまいます。
- お客様が怪我しないように危険箇所の確認・修理を迅速に行い、階段や非常口の誘導灯・案内板は安全上しっかりと整備しましょう。

④観光案内

施設内の情報を網羅しておきましょう。

チェックポイント

- 施設内の情報を把握し、お客様からお問合せがあった際には、正確に受け答えできるようにしておきましょう。
- 施設のおすすめを聞かれたときに「特にない」というネガティブな発言ではなく、自信を持って答えられるようにしましょう。

施設周辺の観光案内やお食事処の紹介が自信を持ってできるようにしましょう。

チェックポイント

- お客様から次の目的地までの道案内を尋ねられた際には、周辺マップ等を用意しておき、正確に説明できるようにしましょう。
- 地元ならではのグルメが食べられるお食事処やお客様のご要望に沿った場所がいつでも紹介できるように、常に情報の取得・整理に努めましょう。

観光ボランティアガイド 編

ボランティアとはいえ、観光ボランティアガイドは地域資源を多くの人に発信する大切な使命を背負っています。観光地を訪れるお客様は、初めての地に期待とともに不安を抱えています。知らない場所、知らない道を歩くのは予想ができず、どこか不安なものです。少しゆっくり歩いたり、共通な話題を探しながら相手の気持ちを解きほぐしてあげるのも観光ボランティアガイドにできるおもてなしの一つです。また、情報は常に変化することを踏まえ、新しい情報をチェックしておくとともに、他の観光ボランティアガイドとの意見交換を定期的に行うことも重要です。



観光ボランティアガイドに求められる「おもてなし」

①予約の受付

電話予約があった際に依頼内容を正確に把握しましょう。

チェックポイント

- 予約ガイド受付表を作成し、内容の整理をしましょう。
[確認事項例]
①期日 ②希望時間 ③希望見学先及びコース
④参加者人数(ガイド希望人数) ⑤代表者名 ⑥当日の連絡先
⑦電話予約を受けた担当者名
- 受付表をもとにガイド人数や時間に応じた説明内容等を事前に準備しましょう。(特にお客様のニーズにあった情報を提供できるように情報の取捨選択をしましょう。)

依頼日が近づいたら再度電話で確認しましょう。

チェックポイント

- 当日案内する人がお客様に最終確認をとりましょう。(最終参加人数や集合場所など)
- 当日の連絡体制や雨天時の対応なども確認しておきましょう。(中止の連絡や到着が遅れる場合等)

③お客様への事前説明

お客様と接するときは丁寧な言葉で話しましょう。

チェックポイント

- 茨城弁は乱暴に聞こえることもあるので、丁寧かつゆっくり話しましょう。
- ボランティアであっても相手は茨城に興味のあるお客様です。「教えてやっている」ではなく、「喜んでいただきたい」という思いで行いましょう。

案内人が同行する行程を最初に伝えましょう。

チェックポイント

- 事前に行程表や配布資料を渡しておき、当日案内する内容を簡単に伝えておきましょう。

はぐれるお客様がいないように事前に集合時間や場所、はぐれた際の対応等を説明しましょう。

チェックポイント

- 案内人の服装は目立つ色で、ガイド団体名やシンボルマークが入っているものを着用し、お客様が見つけやすい格好にしましょう。
- 休憩の際は集合時間と場所を伝えましょう。
- バスの乗降時や徒歩での移動の途中には必ず人数確認を行いましょう。
- はぐれた場合の集合場所や案内人の携帯電話番号を書いた紙を全員に渡しましょう。

②ガイド前の事前確認

機器の状況を確認しておきましょう。

チェックポイント

- マイクやカメラ等の機器に不具合がないか、バッテリー残量も含めて確認しましょう。

行程内のコースを下見しておきましょう。

チェックポイント

- 管理者がいる施設には、予め入館する日時を伝えて、了承を得ておきましょう。
- 施設の開館時間・臨時休館日、来客人数の収容が可能か等々、入念に確認して、案内時間に余裕のある計画を作りましょう。
- ルート内に工事中の場所があるか確認して、安全面について万全の注意を払いましょう。

ガイド人数の確認をしましょう。

チェックポイント

- 当日の案内人を手配しましょう。(マイクを使用した場合はガイド1人に対して40人が上限、マイクなしの場合は上限20人が目安です。)
- 急なアクシデントにも対応できるようにガイド体制(予備の案内人等)を整えましょう。

④観光案内

常に「おもてなしのこころ」を持ち、状況に応じた気配り・心配りのある案内をしましょう。

チェックポイント

- 女性や高齢層のお客様には、短い休憩を多めに、トイレ休憩も長めにとりましょう。
- 気候や時間帯に合わせて、説明時の場所を選びましょう。(日向または日陰での説明等)
- お客様の疲れ、体調の変化に常に目を配り、絶対に無理をさせないようにしましょう。
- 説明する時に後ろの方にいるお客様まで声が届いているか確認しながら、声量やマイクの音量を適切に調整しましょう。ただし、近隣住人の方へ迷惑のかからない音量であることに注意しましょう。

お客様に応じて話す内容を変えましょう。

チェックポイント

- お客様は解説の内容に加え、楽しさや案内人の人柄の良さを求める傾向にあります。これは案内人として腕の見せ所ですので、「お客様に喜んでいただくためのガイド」であるために工夫をしましょう。(魅力的な話し方やとっておきの話の披露、お客様参加型のクイズなど)

おもてなしをさらに向上させるために（応用編）

P.90～93の「おもてなし向上のために必要な心得」で、おもてなしの基本を御紹介しましたが、ここでは実際に「一般社団法人日本おもてなし推進協議会」に寄せられた体験談を御紹介します。お客様が感じた細かい心遣いや気持ちのこもった「おもてなし」についてお客様目線で率直に述べられていますので、これらの「おもてなし」の例を参考に、どのような行動がお客様に喜ばれるのかなど、工夫しながら自分なりの「おもてなし」を見つけましょう。

おもてなし体験談 ／ タクシー 編

～ 25歳男性会社員より ～

駅前のタクシー乗り場でそのタクシーに乗りました。仕事で初めて一人で任された商談に行く途中ということもあり、少し緊張しながら車内に乗り込みました。運転手さんに行き先を告げると、「だいたい30分位で到着致します。どうぞゆっくり車内でお過ごしください。」と、にこやかに声をかけてもらいました。およその時間を聞いて、少し気持ちを落ち着かせることができるとホッとひと息つきました。初めて訪れる街の様子を車窓からしばらく眺めていました。季節は春、桜並木の桜がちょうど満開であり、思わず「わあ～綺麗だなあ。」とつぶやいていました。すると、運転手さんに、「お仕事でお越しですか？」

と声をかけられました。私は「はい。仕事で初めてこちらに参りました。」と答えると、運転手さんは「そうですか。お仕事でお越しいただいたのですか。この桜もお客様を歓迎しています。明日は雨の予報が出ていますので、本当にお客様はついてますね。」と、話してくれたのです。まさか、こんなことを言ってくれるとは想像もしなかった私はとても驚きましたが、同時にこれから初めての商談で不安を抱えている私の胸に、その言葉は自信と勇気を与えてくれました。今でも、運転手さんが言ってくれた言葉は忘れることができません。

ポイント

- 到着予想時間を言いつつ、お客様を気遣い、笑顔で対応しているところに好感を持てます。
- 言葉にネガティブな要素がなく、初めて仕事で来たお客様の不安を取り除くような心遣いが感じられます。会話のテクニックも「おもてなし」につながる可能性があります。

おもてなし体験談 ／ 宿泊施設 編

～ 30代女性主婦より ～

ある旅館に予約をしていた時のことですが、渋滞のためチェックインが大幅に遅れることになってしまいました。すぐに旅館に連絡をして、到着が遅くなることを伝えましたが、結局到着したのは連絡した時間よりも更に遅い深夜です。「きっと嫌な顔をされるだろう…。」と思いながら旅館へ行くと、なんと、その旅館の前にご年配の男性スタッフが心配そうに立っているのです。どうやら遅くなった私たちを心配して待っていたようです。そして、私たちを見ると嫌な顔ひとつ見せず、「場所がわからなかったのではないですか？申し訳ありません。」と頭を下げて迎えてくださったのです。これには感激してしまいました。

時間が遅くなって申し訳ないと思っていた私たちにとっては、本当に救われる思いのお迎えでした。私たちの驚きは更に続きます。その男性スタッフは、すぐに食事の用意をしてくださりましたが、既に深夜でしたので、お部屋で食事をすると臭いが残り、私たちが寝づらいのではないか、との心配りから、夕食をとるためだけにわざわざ空いている別の部屋に食事を用意してくださったのです。心あたまるおもてなしを受けた私たちは、翌朝「絶対にまたこの旅館に泊まりに来よう。」と全員一致で旅館を後にしたことは言うまでもありません。

ポイント

- お客様の到着が遅れた時にとる態度や夕食への気配りに、状況に応じた「おもてなし」が感じられます。
- 「またこの旅館に泊まりたい」と思っていただけのような、的確な状況判断に基づく対応力を磨くことが大事です。

おもてなし体験談 ／ 観光施設 編

～ 50代男性会社員より ～

歴史が大好きで観光するときには、必ず資料館等に足を運ぶのですが、今でも思い出に残っている施設があります。明治時代に建てられた歴史的な建造物である資料館に足を運んだ時のことです。その日は雨が降っていたのですが、入り口に「雨の中、ご来館ありがとうございます。ご自由にお使いください。」とタオルが置いてあるのです。おもてなしの心が溢れている施設だと入った瞬間から感じることができました。施設にはロッカーもあり、手荷物を無料で預けることもでき、ゆっくり館内を観たい私にとってはとても有り難かったです。ゆっくり館内で過ごし、大満足で資料館を後にしたところ、後ろから「お

客様～、お客様～」と声が聞こえるので、振り返ったところ、資料館のスタッフがこちらに向かって走ってきて、「お客様のお忘れ物ではないですか…。」と、私の家の鍵を差し出すのです。ロッカーに入れておいた鞆の中から家の鍵が滑り出てしまったことに気づかずロッカーに忘れてしまったのです。すぐに後ろから追ってきてくださったのは、私がロッカーから荷物を出した後、忘れ物がないかを確認していただいたからこそできることで、目にはつきりわからないけれど、施設のスタッフの方々のお客様を思うおもてなしの心を随所に感じた体験をすることができました。

ポイント

- 雨に濡れて入ろうとした建物の入口に、思いがけず自由に使えるタオルが置いてあると感動ものです。
- 使用後のロッカーをすぐに確認することにも、なかなか気が回らないことですが、このような細かい心遣いは、忘れ物をしたお客様にとってありがたい心遣いです。

おもてなし体験談 ／ 観光ボランティアガイド 編

～ 30代女性団体職員より ～

街巡りツアーに職場の仲間と参加した時のことです。街巡りツアー中、私たちが立ち寄るところでたくさん写真を撮っていると、担当してくださった観光ボランティアガイドさんは、「ここのアングルが良いですよ～」と、写真映えする場所に誘導し、シャッターを押してくれました。また、その日はとても日差しが強かったのですが、できる限り日陰を探してガイドをしていただき、日焼けしないように気を付けていただけたのはとても嬉しかったです。3時間程のガイドでしたが、最後にガイドさんは、な

んと、自分のかばんの中から保冷袋を取り出し、自宅を用意してきた冷たいおしぼりを私たち一人一人に、「暑い中話を聞いていただいてありがとうございました。」とお礼を言いながら渡してくれました。今まで色々なところで、観光ボランティアガイドをしてもらいましたが、このような経験をしたことはなく本当に感動しました。年配のガイドさんでしたので、ご本人も体力的にきつかったかと思うのですが、心からのおもてなしに頭が下がる思いでした。

ポイント

- 日陰を歩く、おしぼりを渡す等、お客様の体調を考え、状況に応じた気配りができています。
- 「暑い中話を聞いていただいてありがとうございました。」などお礼を述べ、「教えてやっている」のではなく、「喜んでいただきたい」という思いで案内することが大切です。

最後に…

4つの体験談をもとに、どのようにすればお客様に喜んでいただけるか、お客様目線での具体例を挙げました。「おもてなし」は「相手を思いやる心」が大前提で、その手法は多岐に渡ります。「おもてなし向上のために必要な心得(P.90～93)」と「おもてなしをさらに向上させるために（応用編）(P.94～95)」が、その手法を導く一助になれば幸いです。どんなに小さなことでも、それで相手を喜ばせることができるなら、それは「おもてなし」につながります。身の回りの気づいたことから実践し、皆で茨城県を盛り上げ、おもてなし日本一を目指しましょう！



発行／茨城県商工労働観光部観光局観光物産課
〒310-8555 茨城県水戸市笠原町978番地6
TEL.029-301-3617

令和2年度改訂版