



## 「上質なおもてなし、顧客満足度最高位の店頭スタッフ認定制度」 2019年度 コンシェルジュ・スタッフ 4名認定

株式会社日本旅行（本社：東京都中央区、代表取締役社長：堀坂明弘、以下日本旅行）は、6月18日、「コンシェルジュ・スタッフ選考会」を行い、新たに4名のコンシェルジュ・スタッフを認定いたしました。



コンシェルジュ・スタッフ認定制度は「全社的な接客レベルの向上と店頭スタッフのモチベーションアップ」を目的に2015年から開始、お客様への“上質なおもてなし、”を通じ、高いレベルで顧客満足をご提供できる店頭スタッフを育成・選出するプログラムです。

第4回となる今回は、初めて、日本旅行グループ各社（日本旅行サービス・日本旅行オーエムシートラベル・日本旅行北海道の各社より1名）からも参加し、全国各地での選考を経た10名のファイナリストが最終選考会に参加しました（全国227店舗で約1,000名）。最終選考会では、実際の接客をイメージしたロールプレイング形式にて、接客技術をはじめ、顧客満足や店頭スタッフのあり方に関しどのようなビジョンを持っているかの質疑応答を行いました。社長をはじめとする役員、店頭・CS（お客様満足）部門責任者及び外部講師を審査員とし、ホスピタリティマインド、コミュニケーション力を審査の中心に、各審査員が評価を点数化、評議会を経て以下の4名を選出いたしました。これによりコンシェルジュ・スタッフは全社で計14名となりました。認定者は、ゴールドのネームプレートを着用、専用の名刺入れを付与され、名刺に「コンシェルジュ・スタッフ」であることを示します。

当社は、2018年度JCSI（日本版顧客満足度指数）調査において、旅行業種「顧客満足度」1位を受賞いたしました。コンシェルジュ・スタッフ認定制度をはじめ、全社的な顧客満足への取り組みを深化させ、リアルエージェントだからできる、お客様ひとりひとりのために創意工夫し、「安全・安心」とともに「満足」と「感動」をお届けできる人財の育成に努めてまいります。

◎ 2019 年度 コンシェルジュ・スタッフ認定スタッフ

おかの さちこ  
**岡野 佐知子**

日本旅行 千葉支店



かつ たかこ  
**勝 崇子**

日本旅行 TiS 三ノ宮支店



よしだ  
**吉田 みなみ**

日本旅行サービス 本庄アピタ営業所



じんぼう まいこ  
**神保 舞衣子**

日本旅行オーエムシートラベル 新浦安店



◎ NTA Concierge staff とは？

日本旅行の全国の店頭スタッフの中から、書類選考、面接、接遇コンテストなどの厳しい選考を経て選び抜かれた、旅のプロフェッショナルです。豊富な知識と業務スキル、質の高い接遇レベルを兼ね備えたこのスタッフ達を「コンシェルジュ・スタッフ」として認定し、ホスピタリティあふれた対応で、お客様の多様なご要望にお応えいたします。ワンランク上のこだわりの旅や、大切な記念日のご旅行など、ぜひ「コンシェルジュ・スタッフ」にお任せください。お客様の想いを形にし、至福の旅をご提案いたします。



◎ 日本旅行ホームページ「NTA Concierge staff」サイト <https://www.nta.co.jp/shop/concierge/>