



和み、和らぐ。
和歌山から
はじまる旅。

和歌山デスティネーションキャンペーン
平成26年9月14日～12月13日



おもてなしハンドブック

おもてなしの心とは あなた自身が輝くこと

良いおもてなしを提供することは、
あなた自身の喜びにつながります。

精一杯の心をこめたおもてなし
に対して、お客さまから「ありがとう」
という言葉が返ってきたとき、あな
たの気持ちはどうでしょう。

お客さまにご満足いただいたこと
が自分の喜びとして感じられ、あなた
自身もうれしい気持ちになるのでは
ないでしょうか。

その喜びは、あなたの心をより
豊かにし、よりいっそう素晴らしい
サービスを提供することにつながり
ます。

あなたが和歌山に誇りを持ち、
いきいきと活動する姿は、訪れる
お客さまにとっても、周りの人
にとっても好印象をあたえます。

良いおもてなしとは、まず、あ
なた自身が、輝くことからはじまり
ます。



歴史と文化に彩られた高野・熊野、海・山・川に残る豊かな自然、いにしえより親しまれてきた数々の温泉・ふるさと和歌山には万人に感動と癒しを与えるすばらしい魅力があります。

あなたが和歌山を訪れたお客さまをあたたかくお迎えし、心からのおもてなしをすることで和歌山の魅力はさらに高まります。

「和歌山のひとの、あたたかい心からのおもてなしに感動しました」

あなたのおもてなしがお客さまに感動を与え、和歌山の良い思い出として心に残ります。



ハンドブックの作成にあたり、
国立大学法人和歌山大学観光学部をはじめ、
ご協力いただきました皆様方に、心より感謝申し上げます。

CONTENTS

| | Page |
|----------------------|------|
| おもてなしの心とは | 1 |
| 目次 | 3 |
| さわやかな挨拶 | 5 |
| 笑顔のメッセージ | 7 |
| 見た目も大事、身だしなみ | 9 |
| 心づかいを言葉に | 11 |
| 美しい敬語・尊敬語と謙譲語 | 13 |
| 動作・おじぎの基本 | 15 |
| 良い印象を与える電話対応 | 17 |
| お出迎えからお見送り | 19 |
| タクシーのおもてなし | 21 |
| バリアフリー対応 | 23 |
| 海外からのお客様への対応 | 25 |
| 外国語辞典／日本語・英語・中国語・韓国語 | 27 |
| サービス業を目指す方へ | 29 |
| 自己診断チェック | 31 |
| 和歌山デスティネーションキャンペーン | 33 |
| 紀の国わかやま国体・紀の国わかやま大会 | 35 |
| 和歌山県の観光マップ | 39 |
| 交通アクセス | 41 |
| 各観光地へのお問い合わせ | 42 |



さわやかな挨拶

誰もがうれしいさわやかな挨拶

挨拶は、あなたとお客さまとの出会いの瞬間です。良い印象を持っていただけるかどうかは出会いの瞬間に決まります。笑顔で明るく声をかけられると誰でもうれしくなります。そして、さわやかな挨拶をすることであなた自身もうれしくなります。

あ **アイコンタクト**… その目から心が伝わります。

お客様に対してアイコンタクトをとりましょう。

い **いつでも** …… いつでも・だれにでも、自然に挨拶で
きることがおもてなしの第一歩です。

さ **先に** …… 先手必勝。まずは、勇気をもって、
あなたから声をかけ、挨拶でお客
さまの心を開きましょう。

つ **続けて + α** …… 挨拶に続くひと言から豊かな人間関係
が始まります。あなたらしいプラス
アルファの一言を心がけてみましょう。
あなたの一期一会を大切にしたいおも
てなしにお客様は感動してくださ
います。

基本挨拶用語

◆おはようございます・こんにちは

(明るく、はっきり、相手に届くように。)

◆いらっしやいませ (明るく、はっきり、笑顔を添えて。)

◆ありがとうございました (心を込めて感謝の気持ちを伝えましょう。)

◆かしこまりました

(はっきりと明るくおこたえしましょう。)

◆少々お待ち下さいませ

(お待たせする時は、この言葉で。
出来れば、理由も添えてください。)

◆(大変)お待たせいたしました

(お待たせした時間に拘わらず、気持ちをこめて。)

◆(大変)申し訳ございません

(特に謝罪は誠意ある対応を示す必要があります。)



プラスアルファの一例

ようこそお越しくださいました。

お待ち申し上げておりました。

お足元の悪い中お越しくださいませありがとうございます。

あいにくの雨で大変でございましたでしょう。

暑くてお疲れになりましたでしょう。

お帰りなさいませ。

和歌山は今、一番いい季節でございます。

何かございましたら、何なりとお申し付けくださいませ。

お気をつけて、楽しいご旅行を。

またどうぞお越しくださいませ。



笑顔のメッセージ

●いつでも笑顔のメッセージ

笑顔は、人の心をなごませ、やさしい心や安心感を伝えるメッセージです。あなたの笑顔で和歌山にお越しくださったお客さまに「喜んでお迎えます」という気持ちを伝えましょう。

●誰にでも笑顔のメッセージ

初対面のお客さまに対して警戒心・不快感を抱いてはあなたの瞳は決して微笑みません。

こちらのほうから先に心を開いてお客さまに接することが、私たちの大きな役割です。こちらが笑顔で接すれば、お客さまも表情を和らげてくださいます。この瞬間、お客さまも私たちのどちらかが心地よくなります。

なごやかな空間、あたたかい癒しの空間は、あなたの笑顔でつくりだすことができるのです。

表情のポイント

◆心構え

どのようなお客様にもあなたの「あたたかい心」からスタートしましょう。こちらが先に心を開いて、お客さまに接しましょう。

◆目元

目は、あなたの感情をストレートに伝えます。目にあなたの「ありがとう」の気持ちを映し出すことを意識してみましょう。

親しみのある笑顔のために

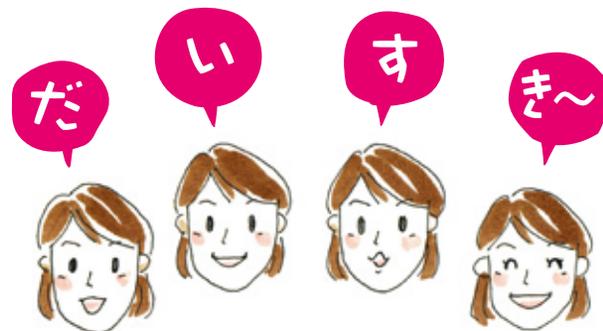
口角でかわる顔の表情



不満 真剣 歓迎・喜び 楽しさ・嬉しさ

上の歯8本程度が見える表情が好印象を与えます。

笑顔の台言葉……だ・い・す・き～！



◆口元

口角が下がっていると不平・不満の感情として相手に伝わってしまいます。口角をあげてほほえんでみましょう。

◆あごの角度

あごが上がりすぎていると生意気、冷たい印象になります。また、下がりすぎていると不案内印象になります。



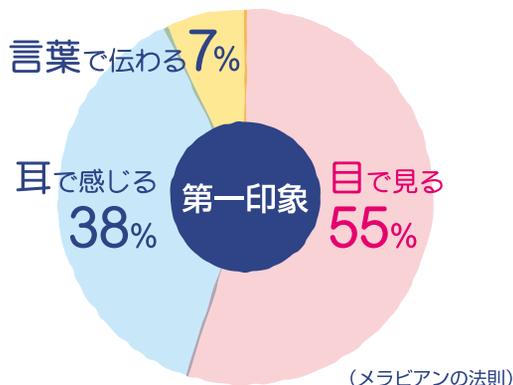
見た目も大事、身だしなみ

●第一印象を大切に

第一印象は出会って数秒のうちに決まり、その55パーセントが外見によります。つまり見た目の印象が大きな鍵を握っています。

人は第一印象により好感・嫌悪感を抱き、いったん良くない印象を与えてしまうと後々までその印象にとらわれがちになります。外見はお客さまに好印象を与える大きな力を持っています。和歌山を訪れるお客さまとの“出会い”の前に、もてなすあなたの身だしなみを整えておきましょう。

【第一印象の内訳】



あなたの印象が、お客さまの心に焼きつき、それが和歌山全体の印象・評価につながります。

身だしなみのチェックポイント

頭

- 髪型 ●整髪
- 髪の色 ●フケ
- ヘアアクセサリ

手

- 爪の長さ
- 指先の汚れ
- マニキュアの色
- 時計

足元

- ストッキングや靴下の色
- 靴の手入れ
- 靴の色やデザイン

その他

- アクセサリ
- 姿勢・しぐさ・くせ・歩き方
- 持ち物（ハンドバッグや紙袋）

顔

- 化粧の仕方
- ひげの手入れ
- 表情
- 顔色
- 眼鏡

服装

- 制服の着こなし
- ネクタイの色や柄、結び方
- 名札・社章の位置
- 汚れ・シミ・シワ

3つのポイント

- ◆**清潔感**……………相手に不快な思いをさせないために、清潔な印象を相手に与えることが大切です。
- ◆**親しみやすさ**… 清楚で控えめな身だしなみは親しみやすく好感度アップです。派手すぎるとお客さまに警戒心や嫌悪感を与えてしまいます。
- ◆**上品さ**…………… TPO（時間、場所、場合）や相手に応じた身だしなみを心がけることはあなたの品格につながります。



心づかいを言葉に

●お客さまに届く言葉を

第一印象の38%は耳で感じる印象によるものです。「あ・い・う・え・お」の母音をはっきり発音することで声の印象がずっと明るくなります。母音の「あ」は明るさ、「お」はていねいさにつながります。笑顔の口元と明るくはっきりした発音、聞きとりやすい声の大きさでお客さまの耳に心地よい印象を与えましょう。

ワンポイントトレーニング

正しい母音の口のあけ方

あ

指が2本入る程度に
口を大きく開ける



い

(え)の口の開き方を
上下に少し狭くする



う

口を小さく
すぼめる



え

口の両端を左右に
引き、指が1本入る
くらいに開ける



お

口に指が1本入る
くらいに丸くすぼめ、
やや前に突き出す



●あなたの優しさと思いやりを言葉に

■命令形は依頼形に言い換えましょう

命令形の「○○してください」は依頼形の「○○していただけますか?」「お願いできますか?」に言いかえて話すと相手を敬う気持ちが伝わり、快くお客さまにご協力いただけます。

■否定形は、肯定形・代替案に言い換えましょう

否定形の「こちらでは携帯電話をご使用になれません」ではなく、肯定形・代替案の「申し訳ありませんが、携帯電話のご使用は○○○にてお願いできますでしょうか?」のように言い換えることで、お客さまの自尊心を傷つけることなく対応することができます。



■クッション言葉を活用しましょう

心と心をつなぐ言葉のクッションです。期待に応えられない時、負担をおかけする時、何かお願いする時、聞き返す時などに使います。

(例) 恐れ入りますが
申し訳ございませんが
失礼でございますが
お手数をおかけ致しますが
ご足労をおかけ致しますが





美しい敬語・尊敬語と謙讓語

●お客さまを大切にする思いを伝えよう

敬語とは「相手を敬う」あなたの心の美しさが表われるもので相手に「あなたを大切にします」という「思い」を伝えるものです。大切にされたお客さまは「ありがとう」という言葉を自然に伝え返してくださいませ。

「ありがとう」を引き寄せる美しい言葉 敬語

| | ▼尊敬語 | ▼謙讓語 |
|-----|---------------|-------------|
| 言う | おっしゃる | 申します・申し上げます |
| する | なさる | いたします |
| 聞く | お聞きになる | 伺います・承ります |
| 見る | ご覧になる | 拝見します |
| 食べる | お召し上がりになる | いただきます |
| 行く | いらっしゃる | 参ります・伺います |
| 来る | いらっしゃる・おいでになる | 参ります・伺います |
| いる | いらっしゃる | おります |
| 会う | お会いになる | お目にかかります |
| 知る | ご存知である | 存じています |
| 待つ | お待ちになる | お待ちします |
| もらう | お受けになる | 頂きます・お受けします |
| やる | くださる | 差し上げます |
| 寝る | おやすみになる | ————— |
| 着る | お召しになる | ————— |

敬称・呼称

| | |
|-------------------|---------|
| わたし | わたくし |
| 自分の店舗 | わたくしども |
| 自分の職員に対して、自分の課長は | 〇〇課長 |
| 職員以外の方に対して、自分の課長は | 課長の〇〇 |
| 取引先の〇〇部長へは | 部長の〇〇さま |
| お客 | お客さま |
| 同伴者 | お連れさま |

言葉づかい

| | |
|-------------|----------------|
| あなたは誰ですか | どちらさまでしょうか |
| 何の用ですか | どのようなご用件でしょうか |
| ちょっとわかりません | わかりかねます |
| それはできません | いたしかねます |
| どうすればいいんですか | どのようにいたしましょうか |
| ちょっと待ってください | 少々お待ちいただけますか |
| わかりました | かしこまりました |
| すぐ来てくれますか | お早めにお越しいただけますか |



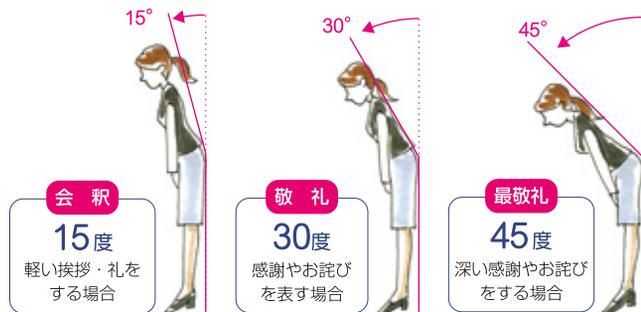
動作・お辞儀の基本

●動作は目に入る言葉

動作は目に入る言葉ともいわれ、姿勢や視線の方向などが相手に多くを語ります。

目から入る印象は耳から入る言葉の何倍もの強烈な印象で相手の記憶に残ります。お客さまはいつもあなたを見ています。「きちんと対応しているな、気持ちの良い対応だな」と思っただけの爽やかな動作を心がけることで、あなたのおもてなしの気持ちをお客さまに届けましょう。

■お辞儀



- お辞儀の仕方**
- ① 背筋を伸ばし、腰を支点に折る。
 - ② 下げる時より上げる時に、ややゆっくりする。
 - ③ お辞儀の最初と最後はアイコンタクトをとる。
 - ④ 分離礼と同時礼を使い分ける。

※分離礼とは言葉のあとにお辞儀をすることを言い、同時礼とは言葉とお辞儀を同時に行うことです。分離礼の方がいい印象を与えます。

■ご案内

(1) お客さまへの指し示し

- ・言葉を添える
- ・視線を合わせる
- ・指を揃えて進行方向を指します



立ち位置は
お客さまの
ななめ前



(2) お客さまをご案内するとき

- ・ご案内する目的地を告げる「〇〇〇にご案内いたします」
- ・お客さまの歩調を気づかしながら適度な距離を置く
- ・会話をしながら雰囲気気をくばる

■物のうけわたし



- ・視線を添える
- ・笑顔を添える
- ・両手を添える
- ・言葉を添える
- ・心を添える



良い印象を与える電話応対

●電話はお客さまとの出会いの始まり

訪れる前の予約や問い合わせなど、電話はお客さまとの出会いの始まりです。電話は表情が見えないコミュニケーションのため、お客さまの意識は声に集中します。ちょっとした声のトーンや話し方・言葉づかいがお客さまを快くも不快にもします。

受話器をとったあなたは、和歌山県の代表です。
第一声は顔を上げ明るい声で応対しましょう。

ワンポイントアドバイス



- 受話器をとったら開口一番「はい。～でございます。」と明るい声で。
- 第一声の印象は後々まで残ります。
- ワントーン高めを心がけるくらいが丁度いい高さです。

◆この言葉づかいにも要注意

- ・「もしもし」 これはビジネス電話では使いません。
- ・「はい？」 相手の言っていることがわからない時に、語尾を上げて「はい?」と言うのは失礼です。
- ・「身内に敬称はつけません」
 「〇〇部長はいらっしゃいますか?」の問いに対して、
 ✕「あいにく〇〇部長は外出しております」
 ○「あいにく〇〇は外出しております」
 ○「あいにく部長の〇〇は外出しております」

●電話応対のポイント

■感じよく

- ・第一声で施設名・名前を名乗りましょう。
- ・顔をあげ、明るい笑顔で応対しましょう。
- ・言葉から笑顔が想像できるような明るい声で話しましょう。
- ・親しみやすさの中にも特に最初と最後は礼儀正しく丁寧な言葉で話しましょう。
- ・語尾を大切に。「です」「ます」をはっきりとお客さまに聞こえるように話しましょう。

■正確に

- ・口をしっかりと開けてははっきり話しましょう。
- ・聞き取りやすい声の大きさとスピードで滑舌良く話しましょう。
- ・固有名詞(地名・駅名・施設名等)は特にゆっくり話しましょう。
- ・略語、専門用語は使わないようにしましょう。

■要領よく

- ・呼び出し音は3回以内、保留は10秒までに心がけましょう。
- ・通話の内容を書きとめる、復唱確認をするなど、電話応対の正確性を高めましょう。
- ・お客さまの要望に応じられない場合は、言われる前に代案を提案しましょう。



お出迎えからお見送りまで

●お出迎えのポイント

お客さまは大きな期待を持ちあなたのもとを訪れます。
さわやかな身だしなみ、明るい言葉、誠意のあるふるまいで
お客さまの期待に応えましょう。

- ・店内はもちろん店先や周辺の道路も美しく保つなど行き届いた準備でお出迎えしましょう。
- ・従業員どうしでチェックし合うなど身だしなみを整えてお出迎えしましょう。
- ・お客さまへの感謝の気持ちを持ち接客をスタートしましょう。
- ・明るくさわやかな笑顔とアイコンタクトでお出迎えしましょう。
- ・お出迎えをするあなたの姿は、ほかのお客さまにも見られていることを意識しましょう。

●お客様の要望には先手対応

お客さまの声なき声を心で聴き行動で応えることが、和歌山を訪れたお客さまの忘れられない感動となります。

- ・お客さまはご要望をいつも言葉にされるとは限りません。
お客さまの動作や表情に気づき、お客さまが言われるまえにサービスを提供できるようにしましょう。
- ・あなたが接客をしているお客さまだけでなく、ほかの従業員が接客しているお客さまへの気づきも心がけましょう。



●お見送りのポイント

お見送りは出会いの瞬間から積み上げてきたあなたのおもてなしをいっそう印象深いものにします。

「和歌山に来て良かった」「また来ます」と言っていただけのラストシーンをあなたのお見送りで演出しましょう。

- ・お客さまがお帰りになるときには、すぐに近くまで出向いてご挨拶しましょう。
- ・忘れ物がないか確認するなど、最後までお客さまへの気づきと心がけましょう。
- ・感謝の心を込めたあなたの言葉とお辞儀でお送りしましょう。
- ・最後の瞬間まで心を込めてお客さまの姿が見えなくなるまでお見送りしましょう。
- ・お見送りのあとは「お客さまは満足して帰られたのか」などを自己点検し、おもてなしの向上に努めましょう。



タクシーのおもてなし

●最初と最後の礼儀正しさが基本

駅や空港に降り立った多くの観光客はタクシーを利用します。観光地ではタクシーの果たす役割は非常に大きいことから、おもてなしの心でお客さまを安全・快適に目的地までお送りしましょう。

■歓迎の心をこめた挨拶

まず、「おはようございます」「お待ちいたしました」など歓迎の心をこめて挨拶をして行き先を尋ねましょう。そして、目的地までのコース、所要時間などを伝え、お客さまに安心してご乗車いただけるよう心がけましょう。

■運転中にも楽しんでもらうには観光案内も

目的の観光地へ向う車内では、さりげなく観光地の情報やコース、次の公共交通機関等の案内ができればいいでしょう。そのためには、日頃から情報収集を心がけパンフレットなどを用意しましょう。



■最後は感謝の気持ちをこめて挨拶を

お客さまを目的地までご案内したら、最後には必ず感謝の気持ちをこめて挨拶をしましょう。「ありがとうございました」「お疲れさまでした」「どうぞお気を付けていい旅をお続けください」などのご挨拶を告げて、お客さまが降りたのを確認してから車を静かに発進させましょう。

車内環境も快適に

●車内の汚れ・におい
はありませんか？
(煙草なども)

●温度・湿度は
快適ですか？

●風を通すなど工夫して
車内を快適に！



バリアフリー対応

●心配りのバリアフリー

お年寄りや障がいのある人に、安心して和歌山の観光を楽しんでいただくためには、お客さまそれぞれの立場に応じた心配りをすることが重要です。正しい介助方法などの知識を身につけておくことも大切です。



■お年寄りへのおもてなし

大きな声でゆっくりと話すなど、お客さまのペースにあわせたおもてなしが大切です。また、お客さまの様子を見ながら、ささいなサインも見逃さず、さりげない心配りに心がけましょう。手助けが必要な場合には一声かけからお手伝いをしましょう。

■障がいのある人へのおもてなし

どんなに困っていても、いきなり身体にさわられたり、車いすを押されたりすると驚いてしまいます。

困っているお客さまには、まず「お手伝いすることはありますか」と、一声かけることが大切です。

また、障がいのある人が安心して楽しめる観光情報やバリアフリー情報を持っておくことも大切です。

(1) 視覚障がいのある人とのコミュニケーション

・「あれ」「これ」「あちら」

「こちら」といったあいまいな表現を使わずに、場所を説明する時は「30cm左」「一歩前」、ものを説明する時はそのものの名前、ふれることのできるものは、お客さまの理解を得た上でふれてもらうなど、具体的な説明を心がけましょう。

・食事を運んだ時は「9時の方向にスープ」「12時の方向にサラダ」など、テーブルを時計の文字盤に見立て説明すると分かりやすく効果的でしょう。



(2) 聴覚・言語障がいのある人とのコミュニケーション

・聴覚障がいのある人とのコミュニケーションには、手話、指文字、筆談、口話（こうわ）などがあります。どのような方法をとればよいか本人に確認しましょう。

・お客さまの正面を向き、はっきりした口の動きで、文節で区切って話しましょう。また、周囲に聞こえるような声で話さないなど、個人のプライバシーに配慮したコミュニケーションに心がけましょう。

(3) 肢体不自由のある人とのコミュニケーション

・車いすを使用しているお客さまにとって、私たちが立ったままでいると、長時間見上げることになったり、あるいは見下ろされているように感じる場合があります。少しかがむなど車いすのお客さまと目線をあわせて話をしましょう。

・同伴者（介助者）がいる場合でも、お客さまに直接話しかけ、本人の意思を確認しましょう。



海外からのお客様への対応

●海外からのお客さまをお迎えするポイント

たとえ言葉が通じなくても、お客さまは「あなたに伝えたい」、あなたは「お客さまを理解したい」と思うお互いの思いはあるはずです。「分かりあいたい」という思いからの身振り手振りの努力が言葉以上のおもてなしになり、旅のシーンに感動を与えます。日本語が通じないと思いき萎縮するのではなく、様々な方法でコミュニケーションをとるようにしましょう。

また、挨拶や簡単な会話などは是非覚えておきましょう。

■国や地域による習慣・文化の違い

国や地域によって生活習慣・食習慣には大きな違いがあります。また、興味や関心も様々であるため海外からのお客さまをまとめて考えることは好ましくありません。習慣や文化の違いを認識しお出迎えしましょう。

■マナーの違い

マナーに関しても国や地域により違いがあります。私たちが気にならない行為であっても、海外からのお客さまにとってはマナーに反する行為であることがあります。日本とのマナーの違いを理解していただきたいときは「日本では〇〇〇ですよ」と丁寧に説明し習慣などを知っていただきましょう。

■施設での案内板表示

施設内の案内板やレストランメニューには外国語を併記するなど、海外からのお客さまが不自由なく利用できるようにしましょう。

また、ピクトグラムは年齢や国によらず有効なコミュニケーション手段です。

公共の場では国際標準化機構（ISO）で定められた図や記号・色の統一基準を使用しましょう。



※ピクトグラム:文字に代わり事柄などを伝えるために作成された図形

(例)



エレベーター



スロープ



トイレ



| ▼日本語 | ▼英語 | ▼中国語 | ▼韓国語 |
|-------------------|---|---------------------------|--|
| はい | イエス Yes | スーテ 是的 | ネー 네 |
| いいえ | ノー No | プーシュー 不是 | アニエヨ 아니예요 |
| ありがとうございます | サン キュー ベリー マッチ Thank you very much. | シェシェ 謝謝 | カムサハムニダ 감사합니다 |
| すみません | アイ ム ソーリー I am sorry. | トゥエイブチ 對不起 | ミアナムニダ 미안합니다 |
| どういたしまして | ヨア ウェルカム You're welcome. | フークーチー 不客气 | チョンマネヨ 천만에요 |
| わかりました | アイ シー I see. | ミンバイラ 明白了 | アラッサムニダ 알았습니다 |
| いらっしゃいませ | ウェルカム Welcome. | フワンインクワンリン 歡迎光臨 | オソオセヨ 어서 오세요 |
| はい、かしこまりました | イエス サー (マダム) Yes, Sir (Madam). | ハウテ 好的 | ネー, アラッサムニダ 네, 알았습니다 |
| わかりません | アイ ドント ノー I don't know. | フーツータウ 不知道 | モルゲッスムニダ 모르겠습니다 |
| ちょっとお待ちください | ジャス タ モーメント プリーズ Just a moment, please. | テンテンイーシア 請等一下 | チャンカンマンケダリセヨ 잠깐만 기다리세요 |
| おはようございます | グッド モーニング Good morning. | ツァウアン 早安 | アンニョンハシムニ카? 안녕하십니까? |
| こんにちは | ハロー グッド アフタヌーン Hello. (Good Afternoon.) | ニーハオ 你好 | アンニョンハシムニ카? 안녕하십니까? |
| こんばんは | グッド イーブニング Good evening. | ワンファン 晚安 | アンニョンハシムニ카? 안녕하십니까? |
| さようなら | グッド バイ Good bye. | ツァイチェン 再見 | アンニョンヒカセヨ 안녕히 가세요 |
| はじめまして | ナイス トゥー ミー チュー Nice to meet you? | チュウツーチェンミェン 初次見面 | チュウムベッケツスムニダ 처음 뵙겠습니다 |
| 少々お待ちください | プリーズ ウェイト フォア モーメント Please wait for a moment. | チンサウホウ 請稍候 | チャムシケダリヨジュセヨ 잠시 기다려 주세요 |
| お待たせしました | アイ アム ソーリー トゥ キープ ユー ウェイティング I am sorry to keep you waiting. | ランニョウウテンラ 讓你久等了 | オレキダダシヨッスムニダ 오래 기다렸습니다 |
| もう一度おっしゃっていただけますか | クッド ユー リピート ザット プリーズ Could you repeat that, please? | チンツァイチァンイービェン 請再講一遍 | タシハボンマルスムハシヨシゲッスムニカ 다시 한번 말씀해 주시겠습니까? |
| 恐れ入りますが | エクスキューズミー Excuse me. | チェンドゥイブーチー 真對不起 | チェソナムニダマン 죄송합니다만 |
| 申し訳ございません | アイ アム テリブリー ソーリー I am terribly sorry. | フェイツァンバウチェン 非常抱歉 | チェソナムニダ 죄송합니다 |
| お元気ですか | ハウ アー ユー How are you? | ニーハウマ 你好嗎 | チャルケーシムニカ 잘체십니까? |
| もしもし | ハロー Hello. | ウェイ 喂 | ヨボセヨ 여보세요 |
| またお会いしましょう | シー ユー アgain See you again. | カイティエンチェン 改天見 | トベツクスムニダ 또 뵙겠습니다 |
| もしもし、〇〇さんですか | ハロー イズ ディス? Hello. Is this ... ? | ウェイ, ニースーマ 喂, 你是~嗎 | ヨボセヨ, 〇〇씨예요? 여보세요, 〇〇씨예요? |
| こちらは〇〇です | ディス イズ スピーキング This is ... speaking. | ウォーメンチェリスー 我們這裏是~ | ヨクヌン〇〇イムニダ 여기는 〇〇입니다 |
| 失礼ですが、お名前は? | エクスキューズミー メイ アイ ハブ ユア ネイム Excuse me. May I have your name? | チンクワン, ニーウエイシン 請問, 你貴姓 | シルレダマンソナムオットクテシムニカ 실례지만 성함이 어떻게 되십니까? |
| 〇〇と申します | マイ ネイム イズ My name is... | ウォーチャウ 我叫~ | 〇〇ゴハムニダ 〇〇라고 합니다 |
| 料金はいくらですか? | ハウ マッチ イズ イット How much is it? | トゥオツァフチェン 多少錢 | ヨグムオオルマエヨ? 요금은 얼마예요? |
| 料金は〇〇です | イツツ... It's ... | フェイヨンスー 費用是~ | ヨグムン〇〇エヨ 요금은 〇〇예요 |
| またのご利用をお待ちしております | ウィ ルック フォワード トゥ サービング ユー アgain We look forward to serving you again. | ファンインニーツァイライ 歡迎你再來 | トイヨンハジュギバラムニダ 또 이용해 주시기 바랍니다 |
| 荷物をお持ちします | シャル アイ キャリー ユア バッグ Shall I carry your bag? | ウォーライバンニナーシンリー 我來幫你拿行李 | チュムドゥロドゥルルカヨ? 짐을 들어 드릴까요? |
| どうぞ、ごゆっくり | プリーズ メイク ユアセルフ アット ホーム Please make yourself at home. | チンマンマンシウバ 請慢慢休息吧 | ヒョニシセヨ 편히 쉬세요 |



サービス業を目指す方へ

●まごころのおもてなしを目指して

サービス業とは、お客さまとのあいだに「幸せと感動をつくりだす」仕事です。

そのためには、あなた自身を磨き高め、五感をとおしてお客さまの要望を理解し、常にお客さまの期待を超えるおもてなしをすることが求められます。

■おもてなしは一人ひとりのまごころです

おもてなしは、一人ひとりのあたたかい気持ちがつくりあげる最高のサービスです。

和歌山のおもてなしは、和歌山で培われるまごころから生まれてきます。そのまごころからのおもてなしは、お客さまの心に響き大きな感動を呼びます。

そして、お客さまの感動は働くあなたの喜びとなり、心と人生を豊かにしてくれます。

■楽しいをまわりに伝えよう

お客さまに楽しんでいただくためには、もてなすあなたも自らの仕事を楽しむことが大切です。自らが楽しい気持ちでいれば自然と周りも楽しくなります。

私たちの笑顔がお客さまの笑顔につながっていきます。

また、もてなされてうれしかった、感動したという経験をたくさん積んであなた自身の感性を磨くことも大切です。

■お客さまを理解することから始めよう

お客さまはどのような方で何を求めているのかを理解することが大切です。そこにはお客さまの数だけ答えがあり、すべてのお客さまを理解することは難しいかもしれません。しかし一人ひとりのお客さまに向き合い一歩踏み込んだサービスをすることであなたらしいおもてなしができるのではないのでしょうか。

あなたの言葉が和歌山を代表する言葉

お客さま：
「和歌山は海が
綺麗ですねえ!」



× あなた：
「海は綺麗なんですけどねえ…」



○ あなた:「海も綺麗ですが山も美しいですよ。
次は紅葉の時に是非お越しください」

もしかしたらこのような表現でお客さまのせつかくの感動を台無しにしてしまうかもしれません。

心に残る第一印象はあなたのひと言から

あなたのたったひと言でお客さまに「また来たい」と思ってもらえることができます。



あなたのおもてなしを自己診断でチェック!

おもてなしの向上には毎日のチェックが大切です。
このページをコピーして自己診断に活用しましょう。



●挨拶

- 笑顔で挨拶をしていますか
- 大きく、明るい声で挨拶をしていますか
- お客さまより先に、自分から挨拶をしていますか
- 挨拶は、お客さまの視線にあわせてしていますか
- 挨拶は、はっきりと語尾まで聞こえるようにしていますか
- 挨拶だけでなく、プラスのひと言を添えられていますか
- 同時礼と分離礼は、場面に応じて使い分けていますか

●表情

- 笑顔でお客さまと接していますか
- 目で微笑みが伝わる表情ができていますか
- あごの角度に、気を付けていますか
- 口元の口角に、気を付けていますか
- お客さまと視線をあわせて対応していますか

●身だしなみ 男性編

- 髪の毛は清潔か、伸びていないか、寝癖はないですか
- 髭の剃り残しはないですか
- ワイシャツに汚れなどはないですか
- ネクタイは曲がっていないか、緩んでいないか、シワはないか、長さは適当ですか
- 上着の肩にフケはないか、ポケットに物を詰めすぎていませんか
- ズボンのベルトは痛んでいないか、色や柄は適当ですか
- 手の爪は伸びていませんか
- 靴下は必ず落ちていないか、色や柄は適当ですか
- 靴はきちんと磨かれているか、色や形はビジネスに適していますか

●身だしなみ 女性編

- 髪は清潔か、仕事にふさわしいか、ヘアアクセサリは適当ですか
- 化粧は清潔で健康的な感じを与えていますか
- 服装は汚れていないか、シミ・シワはないか、裾がほつれていませんか
- 手の爪の長さ、マニキュアが濃すぎたりはがれていたりしませんか
- ストッキングの色は適当ですか
- 靴はきちんと磨かれているか、色や形などは適当ですか
- アクセサリは邪魔になるものや目立つものをつけていませんか

●言葉づかい

- はっきり明るい発音で滑舌良くお客さまと会話をしていますか
- クッション言葉を活用し お客さまと会話をしていますか
- 丁寧語・尊敬語・謙譲語は、その場にあった言葉を使っていますか
- 指示的な命令言葉は、依頼やお願いの言葉に工夫できていますか
- 否定的な言葉は、相手の立場に立った代替案などに工夫できていますか
- 感謝の心が言葉になっていますか

●姿勢

- あごが前に出ていませんか
- 背筋は伸ばしていますか
- 手は指先を揃えていますか
- 足元やひざを意識していますか

●電話対応

- 電話には素早く対応していますか
- 第一声で施設名・名前を名乗っていますか
- 声の調子・大きさは明るくハキハキしていますか
- ていねいな言葉づかいができていますか
- 確認すべきことは、復唱確認していますか
- 電話の最後にも名乗り、挨拶の言葉など言っていますか
- 電話はていねいに切っていますか



和歌山デスティネーションキャンペーン



キャンペーン期間 平成26年9月14日(日)～12月13日(土)

和歌山デスティネーションキャンペーン(わかやまDC)とは、県・市町村・観光関係団体とJRグループ6社が連携して実施する国内最大規模の観光キャンペーンです。和歌山県では、平成26年の「紀伊山地の霊場と参詣道」世界遺産登録10周年を契機に、10年ぶり5回目の開催となります。開催期間中は、魅力あふれる和歌山ならではの観光素材と心からのおもてなしでお客様をお迎えます。

平成25年 伊勢神宮式年遷宮
平成26年 「紀伊山地の霊場と参詣道」世界遺産登録10周年
和歌山デスティネーションキャンペーン(わかやまDC)
平成27年 紀の国わかやま国体・紀の国わかやま大会
高野山開創1200年

わかやまDCを含む前後の3年間(平成25年～27年)に催事が連続し、多くのお客様が和歌山にお越しになります。

県民総参加で、来訪者の皆さまに、「和歌山に来て良かった!」と心から感じていただけるおもてなしをしましょう!

テーマ 「和(なごみ)」

- 魅力あふれる観光素材でお客様を和ませます
- 心からの「おもてなし」でお客様を和ませます



キャッチフレーズ

「^{なご}和み、^{やわ}和らぐ。和歌山からはじまる旅。」

和歌山には、日本人の心の中にある「ふるさと」の懐かしい風景、文化が息づいています。

また、**日本の旅の原型**「熊野詣」や誰をも**和ませる**聖地「世界遺産『高野・熊野』」良質な「温泉」、豊かな「味わい」、そして心温まる「おもてなし」があります。

日本人の心のふるさと「**和歌山**」のすばらしさを実感していただけるよう県内を聖地・道・体験・海・歴史・温泉・アミューズメント・食・産業等、それぞれのテーマで全国のお客様に向け、



“^{なご}和み、^{やわ}和らぐ。和歌山からはじまる旅。”を提案します。

和歌山デスティネーションキャンペーン公式サイト

わかやまDC 検索

<http://www.wakayamadc.jp>





会期 / 2015年9月26日(土)～10月6日(火)

国民体育大会とは、毎年開催される、都道府県対抗で行う国内最大のスポーツ大会です。

和歌山県では、昭和46年に続き2回目で44年ぶりの開催となります。

開催期間中は、47都道府県から約22,000人の選手団を含め、約70万人の方が和歌山県を訪れる予定です。



会期 / 2015年10月24日(土)～10月26日(月)

全国障害者スポーツ大会とは、障害のある選手が全国から参加するスポーツの祭典です。

競技等を通じてスポーツの楽しさを体験するとともに、人々の障害に対する理解を深め、障害のある人の社会参加が促進されることを目的としています。

開催期間中は、47都道府県・20指定都市から約5,500人の選手団を含め、約9万人の方が和歌山県を訪れる予定です。

大会愛称
(ロゴデザイン)



「紀の国」は、万葉の時代より和歌山を表す言葉として使われ、今も県民に親しまれ、さまざまな場面で使われている言葉です。

「紀の国」を付けた愛称が県民に親しまれるとともに、「紀の国」を全国に発信します。

スローガン

躍動と歓喜、そして絆

和歌山の元気・活力・躍動感を全国にアピールするとともに、大会に参加するすべての人が躍動し、歓喜する。そこに交流が生まれ、絆が深まるような大会を目指すことをイメージしています。

マスコット

きいちちゃん



紀州犬をモチーフにした元気いっぱいのマスコット。

体の緑色のマークは、和歌山の頭文字Wと豊かな緑を表現。

頑張る人を応援し、紀の国わかやま国体・紀の国わかやま大会を盛り上げていきます。

イメージ
ソング

「明日へと」

作詞 / 作曲 ウインズ平坂



本県を訪れる方々の 心に残る国体・大会に！

紀の国わかやま国体・紀の国わかやま大会では、3つの県民運動基本目標を中心に、県民の皆さんが気軽に参加・参画できる運営ボランティアやおもてなし運動などを行います。皆さんのアイデアとエネルギーで、いつまでも心に残るまごごろのこもった大会にしましょう！

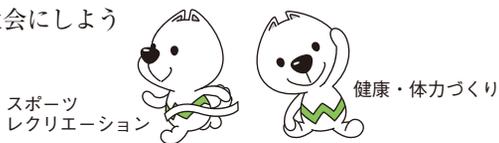
① みんなの国体・大会

県民のアイデアとエネルギーを活かし、県民全員が参加するみんなの国体・大会にしよう



② 躍動する国体・大会

スポーツとの様々な関わりを通じて、心豊かでたくましい人と活力に満ちた地域をはぐくむことで、人と地域が躍動する国体・大会にしよう



③ めくもりのある国体・大会

来県者をおもてなしの心で迎え、和歌山の魅力を伝えることで、和歌山のめくもりと感動がつまった国体・大会にしよう



めくもりのある国体・大会を みんなでつくりあげましょう

全国から訪れる方々を温かくもてなし、心のこもった歓迎を行うなど、和歌山のめくもりと感動がつまった国体・大会を、県民総参加によりみんなでつくりあげましょう。

あいさつ運動、おもてなし運動に参加しよう！

元気なあいさつや声かけで、来県者や国体選手団の皆さんを、心を込めて出迎えよう！



競技会場などで選手を応援しよう！

全国から和歌山に集う選手団を力強く応援しよう。選手もスタンドからの声援でパワーをもらいます。



手作りのぼりや案内板をつくろう！

学校や地域でつくった個性豊かな都道府県応援のぼりや案内板で、地域ならではの歓迎を行いましょ。



和歌山県の観光マップ



和歌山県の観光マップ

和歌山県の観光マップ

- (公社)和歌山県観光連盟 TEL 073-422-4631 FAX 073-432-8313
- わかやま紀州館 TEL 03-3216-8000 FAX 03-3216-8002
- 和歌山県名古屋観光センター TEL 052-263-7273 FAX 052-265-0327
- 和歌山県世界遺産センター TEL 0735-42-1044 FAX 0735-42-1560

観光情報 <http://www.wakayama-kanko.or.jp/>



交通アクセス 各地への所要時間と交通に関するお問い合わせ

鉄道

- JR西日本お客様センター
☎0570-00-2486
- JR東海テレフォンセンター
☎050-3772-3910
- 南海電鉄・南海テレホンセンター
☎06-6643-1005
- わかやま電鐵
☎073-478-0110
- 紀州鉄道
☎0738-23-0001

| 凡例 | |
|---------|--------|
| 00時間00分 | 特急 |
| 00時間00分 | 快速・急行 |
| 00時間00分 | 普通 |
| — | JR線 |
| — | 南海電鉄 |
| — | 紀州鉄道 |
| — | わかやま電鐵 |



空路

- 日本航空 (JAL) ☎0570-025-071
- 全日本空輸 (ANA) ☎0570-029-222
- スターフライヤー (SFJ) ☎0570-07-3200
- ピーチアビエーション (APJ) ☎0570-200-489



バス

- 空路リムジンバス(関空～和歌山)
- 和歌山バス ☎073-445-3131
 - 関西空港交通 ☎072-461-1374

- 高速バス(昼行)
- 明光バス ☎0739-42-2112
 - 西日本J/R(久電話予約センター) ☎06-6371-0121

- 明光バス ☎0739-42-2112
- 和歌山バス ☎073-433-9343
- 三交南紀交通 ☎0597-85-2198

- 高速バス(夜行)
- 南海高速バスセンター ☎06-6643-1007
 - J/R(久興電通)バスセンター ☎03-3844-1950

- 西武バス ☎03-5910-2525
- 三重交通 ☎059-229-5555
- 和歌山バス ☎073-433-9343
- 京成高速バスセンター ☎047-432-1891

- WILLER TRAVEL ☎0570-20-0770



航路

- 南海フェリー
- 和歌山港のりば ☎073-422-1566
 - 徳島港のりば ☎088-636-0750

各観光地へのお問い合わせ

| ▼名称 | ▼電話番号 | ▼名称 | ▼電話番号 |
|-----------------|--------------|-------------------|--------------|
| 和歌山市観光課 | 073-435-1234 | 白浜観光協会 | 0739-43-5511 |
| 和歌山市観光協会 | 073-433-8118 | 紀伊半島観光情報ステーション | 0739-42-2900 |
| 海南市観光協会 | 073-483-8461 | 日置川観光協会 | 0739-52-2302 |
| 紀の川市観光協会 | 0736-73-3311 | 上富田町観光協会 | 0739-47-0550 |
| 岩出市農林経済課 | 0736-62-2141 | すさみ町観光協会 | 0739-55-4806 |
| 岩出市観光協会 | 0736-62-7101 | 那智勝浦町観光産業課 | 0735-52-0555 |
| 橋本市商工観光課 | 0736-33-1111 | 那智勝浦町観光協会 | 0735-52-5311 |
| 橋本市観光協会 | 0736-33-3552 | 太地町観光協会 | 0735-59-2335 |
| 有田市観光協会 | 0737-83-1111 | 串本町産業振興課 | 0735-62-0555 |
| 御坊市観光協会 | 0738-23-5531 | 串本町観光協会 | 0735-62-3171 |
| 田辺市熊野ツーリズムビューロー | 0739-26-9025 | 古座観光協会 | 0735-72-0645 |
| 田辺観光協会 | 0739-26-9929 | 古座川町観光協会 | 0735-72-0180 |
| (社)龍神観光協会 | 0739-78-2222 | 北山村観光センター | 0735-49-2324 |
| 中辺路町観光協会 | 0739-64-1470 | ★ ★ ★ | |
| 大塔観光協会 | 0739-49-0644 | 和歌山県観光ホテル生活衛生同業組合 | 073-431-1366 |
| 熊野本宮観光協会 | 0735-42-0735 | 和歌の浦観光協会 | 073-444-4349 |
| 新宮市商工観光課 | 0735-23-3333 | 加太観光協会 | 073-459-0003 |
| 新宮市観光協会 | 0735-22-2840 | 紀三井寺観光協会 | 073-444-1004 |
| 紀美野町産業課 | 073-489-5901 | (一社)高野山宿坊協会 | 0736-56-2616 |
| 紀美野町観光協会 | 073-495-2188 | 御坊市旅館組合 | 0738-22-0025 |
| かつらぎ町観光協会 | 0736-22-0300 | 日高町旅館民宿組合 | 0738-63-3535 |
| 九度山町観光協会 | 0736-54-2019 | 田辺市旅館業組合 | 0739-22-5544 |
| 高野町観光情報センター | 0736-56-2468 | 龍神温泉観光宿泊案内所 | 0739-79-0339 |
| 高野山観光協会 | 0736-56-2616 | 中辺路町旅館民宿組合 | 0739-64-0501 |
| 湯浅町観光協会 | 0737-63-2525 | 白浜温泉旅館協同組合 | 0739-42-2215 |
| 広川町観光協会 | 0737-63-5611 | 白浜温泉公認民宿組合 | 0739-42-3559 |
| 有田川町観光協会 | 0737-52-2111 | 白浜宿泊ネットサービス | 0739-43-2706 |
| 美浜町産業建設課 | 0738-22-4123 | 南紀白浜しらすな会 | 0120-53-1662 |
| 日高町観光協会 | 0738-63-3806 | 椿温泉観光協会 | 0739-46-0321 |
| 由良町観光協会 | 0738-65-0200 | すさみ町民宿組合 | 0739-55-2293 |
| 日高川町観光協会 | 0738-22-2041 | 串本旅館組合・串本町民宿組合 | 0735-62-3171 |
| 印南町観光協会 | 0738-42-1737 | 南紀勝浦温泉旅館組合 | 0735-52-0048 |
| みなべ観光協会 | 0739-72-4949 | 那智勝浦町民宿組合 | 0735-52-2318 |
| 白浜町観光課 | 0739-43-5555 | ★ ★ ★ | |

各観光地へのお問い合わせ

交通アクセス

