



鎌倉 ホスピタリティ のすすめ



ホスピタリティ って何？

ホスピタリティとは、相手の立場になって、心温まる応対をすることです。

例えば、日常生活の中で、相手がちょっとした思いやりで喜んでくれた時、自分も嬉しくなることはないですか？

お互いに思いやりをわかちあい、喜びを感じることで、その気持ちが、ホスピタリティの原点です。

ホスピタリティ⇒おもてなしの心

何をしたら いいのかな？

難しいことをする必要はありません。

相手の気持ちを思いやり、

行動することがホスピタリティなのです。

温かい笑顔や心は伝わり、広まります。

自分の出来ることから始めてみてはどうでしょうか。



あなたが できるホスピタリティ ～自分の出来るホスピタリティを探してみよう！～

市民のみなさん

- 「何かお困りですか?」と、困っている人がいたら声をかけてみたらどうでしょうか。
- きれいな“まち”は訪れる方に好印象を与えます。道ばたのゴミを拾ったり、庭に花を植えたり、出来ることから始めてみてはどうでしょうか。
- 自分の“まち”をよく知るにより郷土愛が芽生え、“まち”の魅力を伝えていきたいという“おもてなしの心”が育まれます。そのために鎌倉の歴史や文化を再認識するよう心がけてはどうでしょうか。



事業者のみなさん

- 笑顔はお客様を心から歓迎している表情です。笑顔でアイコンタクトをしっかりとってははどうでしょうか。
- 正確な商品や情報、またメニューなどを分かり易く提供してはどうでしょうか。
- 高齢者や障がいを持った方々でも利用できるように、配慮してはどうでしょうか。
- ガイドブックには載っていないような情報を提供してみてもどうでしょうか。
- 外国人の方々に対して、メニューなどの外国語表記をしてみてもどうでしょうか。
- 接客はスピードが大切です。出来る限りお客様をお待たせしないようにしましょう。
- 常に緊張感を持ってお客様に対応しましょう。
- 不確かなことは、確認してから伝えましょう。



鎌倉ホスピタリティ

鎌倉商工会議所では、ホスピタリティ推進運動を展開し、来訪者や市民の方々に“心のこもったおもてなし”を広めていくことを目指しています。

指針

お客様に心のこもったおもてなしをいたします。
お客様がお困りのことがありましたらお声がけください。
全力で対応いたします。
お客様から頂いた苦情は真摯に受け、
改善に努力いたします。
鎌倉のまちづくりに活かします。

発行 鎌倉商工会議所
鎌倉ホスピタリティ推進協議会

事務局／鎌倉商工会議所 鎌倉市御成町17-29
TEL:0467(23)2563 FAX:0467(25)0900

どうして ホスピタリティが 必要なの？



急速に進む少子高齢化社会の到来は、地域人口の減少だけでなく、まちの活力低下も招きます。そのため、住んで良かった、訪れて良かったと思えるまちづくりが大切になります。住んでいる人も、訪れる人も、互いに美しさ、温かさ、楽しさを感じられれば、結果として、地域のファンとなるリピーターが生まれ、鎌倉に訪れる方が増加します。そのためにも、ホスピタリティが必要なのです。

