

しりべしツーリズムサポートニュース



Vol.41

平成 23 年 4 月

しりべし i センタースタンプラリー 2011 が始まります(^o^)/

応募期間: 2011 年 4 月 29 日(金)~11 月 3 日(木)

今年は島牧が i センターに仲間入り! 計 17 ヶ所になります。

変更箇所

■赤井川 i センター

電話 : 0135-34-6441 FAX : 0135-34-6699

開館時間 : 10:00~21:00

■倶知安 i センター (サンスポーツランド)

電話 : 0136-22-5878

■島牧 i センター<新>

道の駅よってけ! 島牧内

島牧郡島牧村字千走 11-1

電話 : 0136-74-5183 FAX : 0136-74-5166

開館時間 : 9:00~19:00 (7~8 月)、9:00~17:00 (9~6 月)

休館日 : 毎週火曜日 (火曜日が祝日の時は翌日)、年末年始 (12/31~1/2)

■黒松内 i センター

休館日 : 4 月~10 月は無休、11 月~3 月毎月第 2・第 4 火曜日 (祝日の場合は翌日)・12 月 31 日・1 月 1 日

■寿都 i センター

休館日 : 毎月第 1 月曜日 (祝日の場合は翌火曜日) 7 月・8 月無休・年末年始 12 月 31 日~1 月 1 日

■古平 i センター

電話 : 0135-42-2181 (役場観光係あて)

開館時間 : 11 : 00~17 : 30 営業により時間が変更になります

■札幌道 金山パーキング(上下線)

電話 : 札幌方面 011-682-9070、

小樽方面 011-682-9080

開館時間 : 8 : 00~19 : 00 (通年)

SHIRIBESHI I-CENTER STAMP RALLY

しりべし i センタースタンプラリー 2011

応募期間 4月29日(金) 11月3日(木)

今年は島牧が仲間入り!

楽しい! しりべし i センターマップ&詳細情報

ドライブに便利! みんなで参加しよう!

都市間距離マップ しりべし i センタースタンプラリー

SHIRIBESHI TOURISM SUPPORT ▶ STS 一般社団法人 しりべしツーリズムサポート

ホームページ <http://www.shiribeshi.com/>

しりべし i ネット <http://www.shiribeshi-i.net/>

協賛 : NEXCO 東日本

景品は

- iセンタースタンプ 17 箇所(全部)と金山パーキングスタンプ・・・ NEXCO 賞(海賞 1 名・山賞 1 名)
- iセンタースタンプ 17 箇所(全部)・・・おまかせスペシャル賞(特産品スペシャル 2 名)
- iセンタースタンプ 8～16 箇所・・・おまかせ賞(特産品 6 名)

もれなく完走者(iセンタースタンプ 17 箇所(全部)と金山パーキングスタンプ)には、**完走証**の葉書が届きます。

お客さまからクレームを受けたら

ホスピタリティの教科書より

リッツ・カールトンでは、ミスやトラブルのことは「オポチュニティ」と呼ばれていました。サービスの過程で発生するトラブルやミスは、改善すべき点を明らかにしてくれる絶好の「機会」となるからです。また、お客様との新たな関係を作る「機会」とも考えられていました。

クレームが来ると、「大変だ」と慌ててしまったり「穏便に済ませたい」などとクレームをひた隠しにしようとしたりする人もいますが、クレームが来たらそれを「オポチュニティ」ととらえてみてはどうでしょうか？

そう考えることによって、気持ちも落ち着き、冷静に最善の対策を見つけだしていくこともできるようになります。

次にお客様の話を遮らずに、話をよくお聞きします。

話の内容だけでなく、**お客様の気持ちを察しながら**、その気持ちに共感するようつもりで、じっくりと聞かせていただきます。

すると、お客様は、実は「怒っている」のではなく、「困っている」のだということがわかってきます。

クレームが来たときには、**お客様の困っている状態をいかにスピーディーに解決するか**ということが大きなポイントです。

現実的な解決策を提案しながら、その一方で、お話をよくうかがって、お気持ちに共感しながら対応させていただけばよいのではないかと思います。

そして、これをきっかけにして、商品やサービスの問題点を根本的に改善していけば、クレームを「オポチュニティ」として生かすことができるだろうと思います。

《編集後記》

今月からいよいよ観光シーズン到来！繁忙期に入りますね(^^)

iセンターのスタンプラリーも始まります。

道央観光戦略会議でのこと。各種部会頑張ってるけど、後志には清酒、ウイスキー、ワインと酒素材がいっぱい！酒部会って面白くない？の喫煙室でのふざけた提案が公表され、

入る～乗る～と反応大きくて、これぞ瓢箪から駒！って話だな・・・と。

STSで酒部会事務局するか？とマジで考える。。。(i)

最近の事務所での話題は、更年期！30代・40代・50代の共通でした。

「事務局長！20年近く得してますよ～」(30代で自覚があった2名)