

様々なお客様のニーズに対応するコンシェルジュ

コンシェルジュ担当 経営管理グループ アテンダントチーム 高野 水無、松島 由子、シニアアドバイザー 杉本 祐子

概要

「コンシェルジュ」はフランス語で本来「集合住宅の管理人」という意味の単語だが、徐々に解釈が広がり、ホテルの宿泊客のあらゆる要望に対する「総合世話係」というような職種名となった。近年はホテルだけでなく、様々な施設で「コンシェルジュ」を見かける。ただし、科学館の入口に「コンシェルジュ」がいるのは珍しいかもしれない。浜松科学館では2023年から試行し、2024年から担当職員を決めてコンシェルジュ業務をおこなっている。その詳細について記述する。

1. はじめに（当館にとっての外部連携）

浜松科学館は2019年に大規模なリニューアルをし、館内の展示や設えも大幅に変更になった。入場すると明るく開放的なエントランスが広がり、右手に有人の発券カウンターがある。無料ゾーンも広く、ライブラリー&カフェ、ミュージアムショップ、ホールなどがある。常設展やプラネタリウムドームに行くには、入場券・観覧券の発券とQRコードを読み込んでゲートから入場しなければならない。

初めて来館された方が、入場方法がわからず戸惑うことが多く、混雑時には尋ねたくても近くに職員がいないということが、お客様にとってマイナスの印象になっていた。

繁忙期には待機列整理の非常勤職員を配置したり、一時的に管理職の職員等が入口に立ったりして対応していた。

2. 試行と検証

コロナ禍が収束し、客足も戻ってきた2023年10月から、入口に総合案内ができる職員を「コンシェルジュ」として配置してみようということになった。

アテンダントチーム（常勤職員5名＋非常勤）の主な業務として、発券対応（窓口3、混雑時は＋1）、ミュージアムショップの運営（商品管理や会計）、プラネタリウムドームの観客対応（1日5回）があり、少ない人数でそれらの業務を行っている。

試行は、ホテルのフロント経験があった経営管理チームの職員と、地域のことに詳しいGM（ゼネラルマネージャー）の2名が交代で、入口にデスクを設置し、お客様からの相談や案内業務を行った。

効果はあったが、本格的に行うには、担当スタッフを決めてローテーションを組む必要があると感じた。

3. 実施体制

2024年5月から本格的にスタートするために、「コンシェルジュ」担当を決めた。アテンダントチームの2名とシニアアドバイザー（もとGM）の3名である。

アテンダントチームの2名は、百貨店などでの接客業経験者であり、接客サービスのプロ。また、3名とも旅行好きで、観光客目線での対応ができる。ただ、3名とも他の業務との兼務である。



図1：コンシェルジュを努めるスタッフ

以下、「コンシェルジュ」の概要

【場所】

入館後すぐに目に入る位置にコンシェルジュ専用デスクを設置。「concierge」の立札や「お気軽にご相談ください」の表記

【備品】

浜松科学館フロアガイド、広報物
多言語案内パンフレット
観光案内パンフレット
館周辺地図・駐車場案内
飲食店マップ（手作り）

手荷物預かり札
 提携駐車場補助券
 病院・タクシーなど緊急連絡先一覧 等

【実施日時】

土日祝日、夏休みなどの長期休暇期間

当初は、午前(9時半から12時)と午後(15時から18時)各1名が常駐。9月以降は、①9:30～11:00 ②11:00～13:00 の2交代制にした。



図2：広報物や案内パンフレットなど

4. 実績と検証

2024年8月1か月間、問い合わせ内容や件数を記録した。

順位	内容	件数	割合 (%)
1	入場ゲートの対応	636	38.3
2	入場サポート・利用案内(窓口の案内)	417	25.1
3	プラネタリウムの案内(内容・時間など)	184	11.1
4	施設案内(トイレ、自動販売機の場所など)	56	3.4
5	特別展や催しに関する質問対応	54	3.3
6	傘置き場の対応	51	3.1
7	荷物の預かり・コインロッカー案内	41	2.5
7	カフェ・飲食スペースほか飲食に関する案内	41	2.5

9	駐車補助券の発行・駐車場案内	30	1.8
10	ベビーカー・車いす貸し出し	12	0.7
11	館外・館周辺情報の案内	11	0.6
	その他	126	7.6
計		1659	100

<検証>

- ・初めての来館者は入場方法や館内の設備がわからない方がほとんどで、入館後すぐに説明が聞け、相談できる職員の存在は重宝された。
- ・来館時間に合わせた館内プログラム(プラネタリウム番組、ワークショップなど)を紹介することで、参加促進につながった。
- ・近隣の観光施設や飲食店の情報を求められることもあり、地域周遊にも貢献している。
- ・アテンダントチーム職員は発券業務が多忙の際にはそちらを優先せざるを得ず、長時間の常駐は困難であった。

5. 職員研修

コンシェルジュは日々、科学館のエントランスで様々なお客様を出迎えている。そのため、さまざまなケースに対応できるよう休館日に講師を招いて研修を行い、知見を広げた。

『認知症サポーター研修』

過去に、来館された認知症のお客様が帰る自宅がわからなくなり警察と連携しながらご自宅に送り届けたという経験から、認知症の方への接し方などを学んだ。研修後、経営管理チームと共に認知症と思われるお客様が来館された時の対応マニュアルを作成した。

『やさしい日本語研修』

インバウンド増加に加え、浜松に在住される外国籍の方も年々増えており、わかりやすい言葉で簡潔に伝える「やさしい日本語」の研修を行った。英語をはじめ多言語でのご案内もサービスの一環ではあるが、常にポルトガル語や英語の堪能なスタッフが常駐できるわけではない。また、日本に旅行に来たお客様の中には学んだ日本語を話したい方も少なくはな

い。そういった事もありコンシェルジュ業務や発券窓口では、やさしい日本語でご案内する事を基本としている。また、各種観光案内やプラネタリウム観覧時の注意事項も英語、中国語、ポルトガル語版の用意はあったが、研修をきっかけにプラネタリウムの注意事項のベースとなる日本語版を「やさしい日本語版」に変更した。

6. 課題

繁忙期などはコンシェルジュカウンターにスタッフが常駐するのが望ましいが、人員不足によりコンシェルジュに配置できない日もある。

また、お客様におすすめや館内の周り方をご案内するにあたり、その時々イベントやワークショップなど実際にスタッフが事前に体験する時間がとれないのが現状である。常駐できるよう人員の確保を目指しているが、館内展示に詳しい人材で、なおかつ周辺エリアや地域の観光をご案内できるスタッフを育成するには、ある程度の経験と研修も必要だろう。

7. 展示おすすめモデルコース

コンシェルジュ業務を運用するにつれ、来館客からどこから見たらよいのかとか何がおすすめなのかなどの問合せが多く聞かれた。もちろんサイエンスショーやプラネタリウムのプログラムがある場合は迷わずご提案するのだが、滞在時間が短いまたはプログラム時間が噛み合わない場合、常設展示のどれを勧めてよいものか思案することが多かった。

実際に約100点ある展示物のなかでお勧めするのに、既存のゾーン分けされたパンフレットではご案内が難しい部分もあった。

そこでスタッフ内で展示を巡るモデルコースを作成してはどうかと意見があがった。それには展示に詳しいスタッフから非常勤スタッフまで全員にアンケートを募り、様々な意見を反映して3つのコースを掲載した冊子状のハンドブックに仕立てた。選定には当館らしさの際立つ企業展示に注力した。

コースは博物館要素の強い展示中心のものや、家族やグループで楽しみながら体験できるもの、カップルや友人同士など2人で巡りやすいものと、3つのコースを60分程度で巡ることができるように設定した。

これは初来館客、特に遠方からの来館客には好評を博している。



図3：浜松科学館展示モデルコースパンフレット



図4：浜松科学館展示モデルコースパンフレット中面

8. おわりに

コンシェルジュ業務を本格的にスタートしてから約1年半、お客様のご意見やお困りごとをフィードバックしながら現在の形になってきた。

人員不足などの課題もあるが、よりお客様に寄り添ったサービスを提供するためには常駐体制をとることが望ましい。そのためには当館のボランティア活動との連携も考えている。

お客様にとって、些細な質問を気軽にできるコンシェルジュのようなスタッフの存在は、全国的に見ても科学館施設では少ないように思う。施設のコンテンツを楽しむだけでなく、そこにいる様々な人（スタッフ）とのコミュニケーションも大切にしていける事で、お客様の旅先の思い出として当館が深く心に残っていただけたら幸いである。今後もお客様のニーズに合ったきめ細かいご案内を提供していきたい。

