

常に最新情報をチェック

SAやPAを訪れるお客さまを、優しい笑顔で迎えるコンシェルジェ。「ご案内する内容は所要時間や渋滞状況、観光やおみやげ情報などさまざまです。高校野球シーズンには試合結果を聞かれることもあります」

そう語るのはネクスコ東日本内で2人しかいないマスターコンシェルジェの一人、湯浅光恵さんだ。

「だからいつも新しい情報を入手するように努めています。自分で観光スポットを訪れ、情報をコンシェルジェ同士で共有したりするんです」

マスターコンシェルジェとして

ネクスコ東日本のコンシェルジェには「マイスター認定制度」がある。毎年コンシェルジェ全員が受ける研修の結果を踏まえて試験が行われ、その成績でベシック、アドバンス、グラン、マスターコンシェルジェと認定される。湯浅さんは最高位だ。「現在はPAでの業務とマスターとしての新人指導を行っています。具体的には新人が所属する現地に向向いての指導と研修ですね。あいさつ・表情・身だしなみ・言葉遣い・態度の5つに加え、最も大切な、笑顔であることを伝えるようにしています」

今ではマスターの湯浅さんも、新

人時代には苦労したこともあった。「お客さまに対して消極的でした。それに気付いてから心がけたのは、

お客さまの思いを聞き出すようにすること。時間をかけてお話を伺うと、お客さまもリラックスして話をされるようになる。話を聞けば、より役立つ情報をお伝えできますから」

笑顔で寄り添う気持ちが大事

コンシェルジェのもとを訪れるのは、困り事を抱えたお客さまが多い。「ですので、大切にしていることが2つあります。まずは、お客さまの立

場に立つこと。立場を入れ替えて考えるとお伝えする内容が広がって

いきますし、お客さまそれぞれに合ったご案内ができるようになります。2つ目は私が一番大事にしていることですが、笑顔であること。満点のご案内ができたとしても笑顔がなければダメなんです。お客さまに気持ちよく出発していただくためには、私たちが笑顔でなければなりません」

お客さまの不安をなくし、笑顔で出発していただくことにやりがいを感じるという湯浅さん。取材の間中、その表情には笑顔があふれていた。



ハイウェイを支える人々

Vol. 49

高速道路の裏側に潜入

楽しいドライブをサポートするためにどんな時も笑顔絶やさないコンシェルジェ・湯浅光恵さんを直撃！



株式会社ネクスコ東日本エリアサポート
三芳パーキングエリア
マスターコンシェルジェ
湯浅光恵さん



1. マスターコンシェルジェとして本社で新人研修を行う
2. 新人が着任後、現地に赴いて指導を行う機会も増えている
3. 交通情報はお客さまとチェックし最善策を一緒に考える
4. 無料サービスのティーサーバーの管理も大事な日々の仕事