

「もてなすこと」は私たち日本人にとって、特別な所作ではありません。この国の風土、伝統、文化のなかで暮らす私たちの心に自ずと根ざすものです。(本文より)

もてなしの習慣

みんなで観光まちづくり

福留強著 A5判 120頁 定価1260円(税込)



個人によるもてなしから、組織やまちぐるみのもてなしまで。その姿勢と実践をコンパクトかつわかりやすく説明する。

【著者】福留 強 (ふくどめ つよし)

聖徳大学生涯学習研究所所長、聖徳大学人文学部生涯教育文化学科教授、NPO法人全国生涯学習まちづくり協会理事長、全国生涯学習まちづくり研究会代表、千葉県生涯学習審議会会長、千葉県社会教育会議代表、全国生涯学習市町村協議会代表世話人。

主な著書：『いまこそ市民改革を—生涯学習時代の生き方』(文芸社)、『子どもの心を育てる』(日常出版)、『市民が主役のまちづくり』(財団法人全日本社会教育連合会)、『子ほめ条例のまちは変わるのか』(イザラ書房)、『創年のススメ』(ぎょうせい) など

悠雲舎

<http://www.yuunsha.jp/>
東京都台東区上野 3-17-7 (金融ブックス内)
TEL: 03-5807-8771 FAX: 03-5807-3555

もてなしの習慣

みんなで観光まちづくり

はじめに

I部 もてなしの背景

1. 観光の意義と背景
 - (1) 観光の定義
 - (2) 観光の形態
 - (3) 観光の意義と楽しみ方の変化
2. もてなしの心
 - (1) サービス業ともてなし
 - (2) もてなしとボランティア
 - (3) 「もてなし」と「ホスピタリティ」
3. もてなしのプロたち
 - (1) 観光従業者と観光ボランティア
 - (2) 新しい「もてなし」のプロデューサー

II部 もてなしの基本

1. 日常生活のもてなし
 - (1) 日常におけるもてなし
 - (2) 五事を正す
2. もてなしの姿勢
 - (1) 顔・姿と目線
 - (2) 言葉づかい、お辞儀、会話、電話の受け答え
 - (3) 聴き方はもてなしの基本
3. 人間関係、人間と空間の相互作用、サービスセンス
 - (1) 人間関係の相互作用
 - (2) サービスセンス

III部 もてなしの実践 ——組織におけるもてなし

1. 共通の目標を持つこと
 - (1) 心くばりのできる組織（企業風土）をつくる
 - (2) 基本的な研修体系が必要
2. 「心くばり」のできる組織づくり
 - (1) 満足を保証するもてなし
 - (2) ホテルマンはチームで動く
 - (3) もてなしのチームプレー
 - (4) サービススタッフの心得
3. スタッフのもてなし実践
 - (1) 共通したもてなしの心
 - (2) フロント・客室部門のもてなし
 - (3) もてなしのあれこれ

- (4) トラブル・ミステークへの対処法と危機管理

IV部 もてなしの応用 ——施設・まちぐるみのもてなし

1. もてなしの仕組み
 - (1) 観光地における観光客のニーズと「もてなし機能」
 - (2) 観光地における観光客のニーズともてなし
2. 自然が「もてなししている」
 - (1) 四季の演出
 - (2) 美しい自然環境の保護、育成住民の活動が見える
3. ストリート・アイデンティティ (SI)
 - (1) ストリート・アイデンティティ (SI) づくりともてなし
 - (2) 街並みを支える SI の構成要素
4. トイレは文化
 - (1) トイレは「観光まちづくりのポイント」
 - (2) トイレ掃除は、人、企業、まちを育てる
5. 快適な生活空間・環境づくり
 - (1) 「もてなし」の施設・設備
 - (2) 宿泊環境の「もてなし」
6. 生きた情報を届ける方法
 - (1) もてなしの情報を最大限に活かす
 - (2) 情報提供システムを利用する
7. 思い出をつくる演出
 - (1) 季節感を味わえる演出
 - (2) 伝説を生かした演出
 - (3) 創作イベント
 - (4) 歓迎の演出は最高のもてなし
 - (5) 光（照明）の演出
8. 人間観光
 - (1) 人が観光の「光」
 - (2) 「もてなし」が観光の目玉
9. みやげもの・味覚のもてなし
 - (1) 「良いまちにはうまいものがある」
 - (2) 「生活の中の最高のものを味わう文化」
 - (3) みやげもの考

おわりに 生涯学習まちづくりと観光立国

- (1) 人々が求めるアメニティ
- (2) 「もてなし」の第一歩は「生涯学習まちづくり」
- (3) 「もてなし力」が「観光立国日本」をつくる

ご注文書	もてなしの習慣 みんなで観光まちづくり	貴店名・取次番線	年 月 日
	福留 強 [著] 定価：(本体 1,200 円+税)		
	A5判ソフトカバー 116頁 ISBN978-4-904192-30-6		
	<input type="text"/> 冊 申し込めます。		
	お名前	TEL	
	ご住所		

★ ご注文は上欄にご記入いただきお近くの書店へお持ちいただくか、直接、出版社までFAXください。
★ ご記入いただいた個人情報につきましては、本書の発送にのみ利用させていただきます。