

# 一流ホスト・ホステスの役割を

第3回

同行介護士の質が何より重要

グッドタイム トラベルを始めて3年が経ちます。これまでたくさんのお客様からご相談をいただきました。ご家族旅行、ご夫婦での旅行、ご近所の仲間との旅行、いろんなケースがありました。

一方、こんな言葉もよく耳にしました。「グッドタイム トラベルをもっと早く知っていたら、おふくろを温泉に連れて行ってあげられたのに...」。心の片隅で両親をもう一度旅行に連れて行ってあげたいと願われるご家族はかなり多くいらっしゃると感じています。ただ情報がどこにあるのかわからず、旅先での家族だけでの介護に悩み断念される方も多くいらっしゃいます。

しゃいます。

グッドタイム トラベルで僕が最も大事にしていることは、同行する介護士の質です。僕たちにとってお客様は100人、200人目であっても、お客様にとっては初めてのご依頼です。介護施設であれば決まったお客様に対し、顔馴染みの介護士がサービスを提供してくれます。しかし、旅行の場合、日々一緒に過ごしている介護士ではありません。ですから事前にお体の状態をしっかりとヒアリングし、当日担当する介護士には必ずご本人に直接会いに行かせています。「どんな人が来るんだろう...」という不安を少しでも取り除いてもらおうと考えてい

るからです。

僕は「お客様にとってこのご旅行が最後になるかもしれない」と思っています。だからこそ思い出に残る素晴らしい旅行にしたいと取り組んでいます。

そのためにはサービスを提供させていたたく介護士の存在が最も重要です。介護サービスだけではなく、細やかな配慮、何気ない会話から本音を聞き出し予定にはなかったことでも安全に実現する行動力。そして何よりも同行されているご家族との思い出を裏方として演出する能力が必要です。

同行介護士は介護サービスだけをしたらいという考えでは務まりません。質の高いホストやホステスのようにいいサービスを提供し、2回目は逆指名を受けなければ、本物の介護士とは言えないと僕は考えています。



▶介護サービスの知識や技術だけでは務まらない

いくつになっても  
Let's Travel



ハンディネットワーク  
インターナショナル (HNI)  
代表取締役 春山哲朗

進行性筋ジストロフィーにより首から下の運動機能を全廃してなおビジネスマンとして第一線で活躍した春山満を父に持つ、ハワイ留学後、ネバダ州立大学ラスベガス校ホテルマネジメント学科へ編入。2007年HNI入社。取締役を経て、2014年父の急逝にともない、代表取締役就任。翌年、新事業「グッドタイム トラベル」開始。要介護になってもあきらめずに家族旅行を続けていたきたい思いを実現。