

日本的な顧客サービス(おもてなし)

Japanese-style Customer Service (Omotenashi)



[講師] 菅谷 正美 Masami SUGAYA

[プロフィール]

日本航空に32年間勤務。客室乗務員として勤務する一方、後進の指導にあたる。天皇・皇后両陛下特別便、首相特別便などに乗務。マネージャー、室長として、「安全で快適な空の旅の提供」というミッションを実現し続けるために、数多くの組織の人材育成や組織マネジメントに携わった。その後は、それまでのホスピタリティ分野での実務経験を学術的に体系化すべく、経営大学院で学び、国内外で人材育成に関わる包括的な業務支援を開始。CS（顧客満足）度を高めるために、ES（従業員満足）度を高めることも重視し、成果をあげている。

現在は、JICAなどの行政や民間企業において、コンサルタント及び講師として、HRD・組織マネジメント、ホスピタリティ（おもてなし）などの分野で活動すると共に、大学院では、異文化理解やビジネス慣行に関する講義を行っている。

海外でのJICA関連活動実績：ベトナムでは、VJCC ホーチミン、VJCC ハノイ、ハイフォン市、ミャンマーでは、バガンのツーリズムに関するプロジェクト、日本センタープロジェクト、モンゴルでは、「年金制度実施能力向上のための接遇/組織マネジメント」 など。

[対象者]

全産業分野の、顧客サービスを担う企業のマネージャー、リーダー。

[目的]

「おもてなし」は日本文化の中で培われた日本独自のホスピタリティ(Hospitality=相手を敬い尊重する心や行動)と言われているが、世界でも注目されている。本講座では、「おもてなし」をテーマに顧客サービスについて学び、自社の顧客サービスを更に向上させることを目的とする。

経済の発展に伴い、サービスに関わる人は増加している。人的接客サービスは商品そのものであり、その良し悪しが企業価値を決めている。また、製造業にとっても、良いモノを提供すれば売れるという企業主導の時代は過ぎ去り、顧客への人的サービスの質を向上させ、他社では受けられない充足感をいかに与えるかが、成長のカギとなっている。企業が提供する人的サービスには、顧客や社会に対する姿勢そのものが現れ、企業ブランドに大きな影響を与えている。

[コース期間]

2021年8月9日(月)-11日(水) 午前 9:00 - 12:00 午後 13:00 - 16:00

[場所] ONLINE BY ZOOM

ベトナム日本人材開発インスティテュート(VJCC) ホーチミン

貿易大学ホーチミンキャンパス 15, D5 Road, Van Thanh Bac, Ward 25, Binh Thanh District, HCMC

[費用]

3.800.000 VND/人

[使用言語]

[申し込み]

VJCC ホーチミン Tel: 028-3512-2151

担当: Mr. Duc, Ms. Thuy

Email: bc@jcchcmc.org.vn

[シラバス]

日程	課目	内容	備考
第1日午前	顧客サービスの本質	1. 導入(アイスブレイク) 2. 自社のサービスについて考える ・誰に対して、何をサービスしているか、提供価値は何かについて考え、受講生が共有する。全員がサービスを提供する側と受ける側に立ち、相互に学び合うことが可能になる。 2. 顧客サービスの本質と顧客接点 ・サービスとは何かを考え、その特徴を捉えることにより先取りのサービスが可能となる。 ・企業ブランドにつながる『真実の瞬間』を取り上げ、顧客接点の向上を考える。	挨拶のワーク ディスカッションとプレゼンテーション 真実の瞬間ディスカッション
午後	サービス・ホスピタリティ・おもてなし	1. サービスとホスピタリティとおもてなし ・サービスとホスピタリティを対比することにより、マニュアルから一歩進んだサービスを考える。 ・「おもてなし」(日本のホスピタリティとも言われる)の特徴や、ホスピタリティとの違いを、事例を基に考え明らかにする 2. 顧客満足との関係を考える	ホスピタリティに関するディスカッション
第2日午前	おもてなし 日本のビジネスマナーABC	1. おもてなしの生まれる背景 ・おもてなしが生まれる背景の理解として、文化・習慣などを知る。 2. 日本のビジネスマナー ・単なるかたちではなく、意味を考える。参考にできるものを取り入れる ・良い事例、自己満足に陥る事例など	ビジネスマナーの実践
午後	日本の事例 ベトナムのサービス	1. 日本の事例 おもてなしで高い評価を受けている日本のサービス業を事例にあげ、その真髄に触れる。 2. ベトナムのサービス これまでの学習から、ベトナム独自のサービスを考える。	自社のサービスに関するディスカッションとプレゼンテーション
第3日午前	コミュニケーション・スタイル	1. 相手のコミュニケーション・スタイルを知り、適切なアプローチができれば、サービスの質も上がる。簡単なアセスメントを実施し、自分のコミュニケーション・スタイルを知る。同時に、相手を知り、より良いコミュニケーション方法を学ぶ。	アセスメントとグループ分け ディスカッション。2つのテーマ
午後	今後の自社のサービス	1. 日本のおもてなし経営として表彰された会社の事例を挙げ、比較して高品質なサービスを提供している共通項を探す。三方よしの経営をヒントとして、自社のサービスの品質向上のための活動を考える。	ディスカッション

<これまでの同コース受講者のコメントと様子>

- * 他のカスタマーサービスのコースでは教えていない、おもてなしの深さを学んだ。さっそく、会社で活用したい。
- * プロとしてのマネジメント業務において、どのようにおもてなしを活用するかがわかった。
- * 様々なキャリアを持つ、自分と異なるパーソナリティの受講者とコミュニケーションの取り方をロールプレイで学び、意見を交わし、どのようにコミュニケーションをとるかを具体的に学ぶことができた。

