

日本的な顧客サービス(おもてなし) Japanese-style Customer Service (Omotenashi)

## **DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG THEO PHONG CÁCH NHẬT BẢN (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]

2022年6月14日(火)-16日(木) **午前 9:00 - 12:00 午後 13:30 - 16:30**

### [場所]

Zoom Online

### [費用]

**3.800.000 VNĐ**

### [使用言語]

日本語(ベトナム語通訳付き)

### [申し込み]

**Mr. Đức, Ms. Phương**

**Hotline: 038.869.8610 - Tel: (028) 3512 2151**

**Fax: (028) 3512 2150 - Email: bchcmc@vjcc.org.vn**

<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プレいで学び、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。

