

大久保寛司 × 綱野麻理

特別講演会

# おもてなしと経営

2016.5.26 木

開始 : 14:00 ~

会場 : 音楽の友ホール

「おもてなし」は日本が世界に誇る素晴らしい心であり、ある種日本的な究極のマーケティングとも言えます。

古

来から培ってきたひとへの思いやりが込められた「おもてなし」。

日本が世界に誇る素晴らしい心であり、ある種日本的な究極のマーケティングとも言えます。

経済産業省でも「おもてなし経営企業選」を平成24年度から実施。

お客様の心に寄り添うおもてなしを、経営に取り入れた企業が選ばれる時代となりました。

ではどのようにおもてなしを経営に取り入れたらいいのでしょうか？

おもてなし経営企業選の選考委員も務められた企業風土第一人者の大久保寛司さんと、JCBでVIP応対で長年活躍された経験を元に企業におもてなし経営を指導する綱野麻理さんにその秘訣をお話いただきます。

株式会社ダブルエム 安井 麻代

① こんなお悩みありませんか？

- 価格競争に巻き込まれている
- 社員がマニュアル通りにしか動いてくれない
- 経営理念を作ったものなかなか浸透しない
- 社員の意識を向上させたい
- サービスの質や顧客満足度を向上させたい

👍 こんな方にオススメです！

- 経営者、マネージャー、リーダー
- 顧客応対を担当している職種の方
- 個人顧客を対象としている業種の方
- おもてなしを経営に取り入れたいと考えている方

⭐ 期待できる効果

- おもてなしを経営に取り入れる具体的なヒントを得られます
- 従業員満足度と顧客満足度を上げるにはどうしたらいいのか学べます
- サービスの向上のポイントを学べます
- 働く人が生き活きと輝くにはどうしたらいいのか学べます
- 経営者、指導者のあり方を学べます

▶ 講演内容

- おもてなし経営の強み
- 人が育つ組織風土とは
- 自主性を育む組織の仕組み
- お客様に選ばれ愛される企業の共通点
- 成功事例から学ぶ経営のヒント



# 講師プロフィール



人と経営研究所 所長 **大久保 寛司**

1949年生まれ。1973年日本IBMに入社。業務改革推進本部を経て、CS(カスタマー・サティスファクション)部長に就任。顧客重視の社内の仕組み作りや、職員の意識改革を推進し、同社を顧客志向の会社に立て直した。2000年から独立して「人と経営研究所」を設立。人と経営のあるべき姿を探求。相手の立場に立ったわかりやすい説明により、企業その他、医療、自治体、教育関連からの講演依頼が殺到し、高い評価を得ている。

■著書: 考えてみる(文屋)/月曜日の朝からやる気になる働き方(かんき出版)/人と企業の真の価値を高めるヒント(中央公論新社)/こんな人と組織が生き残るー仕事楽しくしてますか?(中央公論新社)/仕事の壁を破るヒント 自分が変わる「気づき」の60話(PHP研究所)/経営の質を高める8つの基準ー日本経営品質賞のねらい(かんき出版)/自分が変われば組織も変わる(かんき出版)/二十一世紀 残る経営、消える経営(中央公論新社)/ビジネスマンがもう一度「父親」に戻るための91のヒント(明日香出版社)



株式会社プライムコム 代表取締役 **網野 麻理**

株式会社プライムコム 代表取締役／一般社団法人おもてなし心理学協会 代表理事／ミス・ユニバース・ジャパン ビューティキャンプ講師／「おもてなししお役立ち百科」主宰

1993年、株式会社ジェーシービー入社。ゴールドカード、プラチナカード会員向けコールセンターへ配属となり、VIPのコンシェルジュとして活躍。スーパーバイザー、トレーナーを経て、14年間、延べ16万人以上の顧客対応の経験から、エグゼクティブとの信頼関係を構築する独自のコミュニケーション術を確立する。その後、人事制度の構築や、人材育成プログラムの構築、採用関連全般を経験。海外へのアウトソースプロジェクトでは大連にて中国人の採用や教育にも携わる。2010年、菅内閣のAPECでは、日本の女性リーダー代表としてWLNに参加。「女性と経済」をテーマに各国との議論に参加する。

2011年、同社退職。プロコーチ、企業研修講師として独立。ビジネスコーチングや、パーソナルコーチングを行う他、コミュニケーション、ビジネスマナー、ホスピタリティ、顧客志向の醸成などをテーマに研修、講演活動を行う。

2013年、株式会社プライムコム設立。プレミアムサービスのコンサルティング、高級ブランド店での接客指導や企業研修、エグゼクティブコーチングなどハイクラスの顧客対応が必要な企業へ、コンサルや研修、コーチング等を提供する人材育成の会社を設立。同年フォレスト出版より「期待以上に応える技術」上梓。

2015年、一般社団法人おもてなし心理学協会代表理事に就任。「おもてなしとは、心に寄り添うこと」と定義し、おもてなしの心を育むためのスキルや考え方を伝え、個人向け資格の発行を開始。ミス・ユニバース・ジャパン ファイナリスト達へおもてなしの教育を行う。

2016年、おもてなしに関するオウンドメディア「おもてなししお役立ち百科」を立ち上げ、日本文化の素晴らしさや、おもてなしに関する情報を幅広く発信している。おもてなし気配接客メールレッスン <http://omotenashi-consulting.jp/mailmag/>

【保有資格】財団法人生涯学習開発財団認定コーチ

【書籍】「期待以上に応える技術」フォレスト出版 <http://amzn.to/1qb000p>

## 開催概要

**【日時】**2016年5月26日(木) 14:00~16:40 (13:30 受付開始)

**【会場】**音楽の友ホール 東京都新宿区神楽坂6-30

**【TEL】**03-3235-2115

**【アクセス】**

○東京メトロ東西線 神楽坂駅1番出口から徒歩約1分

○都営地下鉄大江戸線 牛込神楽坂駅A3出口から徒歩約7分

○東京メトロ東西線 飯田橋駅B3出口から徒歩約11分

○JR 飯田橋駅から徒歩約12分

**【お申し込みはこちらまで】** <http://double-m-inc.com/lp160526/>

info@<http://double-m-inc.com> TEL03-6231-0665 FAX03-6700-6777

※FAXでお申し込みの場合は、こちらのお申込欄にご記入いただきご送信ください。

**【プログラム】**

13:30~14:00	受付
14:00~14:10	開会挨拶
14:10~14:40	網野麻理氏 基調講演
14:40~15:40	大久保寛司氏 × 網野麻理氏 対談
15:40~16:00	休憩
16:00~16:30	大久保寛司氏 基調講演
16:30~16:40	閉会挨拶

※都合によりプログラムは変更の可能性がございます。ご了承下さい。

**【会費(税込)】**

	S席 懇親会・特典付 (人が違うリーダーの 条件:DVDプレゼント)	W席 ペア割(2枚) 自由席	B席 通常席 自由席
早割a 期間 3/26~4/16	20,000円	6,000円	3,500円
早割b 期間 4/16~5/7	22,000円	8,000円	4,500円
定価 5/7~5/26	24,000円	10,000円	5,500円

氏名	会社名
メールアドレス	電話番号



**【主催】**株式会社ダブルエム <http://double-m-inc.com/>