



スタッフ一人ひとりが主体的な「おもてなし」を体現できる店舗を実現!

#### ■ サービススキルスタンダード修得講座とは

現場で高いおもてなし力を発揮し、お店全体のおもてなし品質を高めていける人材を育成していくことを目的にした研修事業です。日本のおもてなしをリードする団体（詳細は下記）のノウハウに加え、多くのおもてなし優良企業の事例を結集し、全てのサービス業・小売業従事者向けに作成した研修プログラムです。本事業は経済産業省による補助事業になります。

#### ■ サービススキルスタンダード修得講座の特徴

基本的な接客スキルやマナーを学ぶだけでなく、その根本にある「おもてなし」の心を高めます

全スタッフを巻き込み、店舗全体で「おもてなし」を高める仕組みをお伝えします

訪日外国人への「おもてなし」や基本的なインバウンド対応方法も学べます

ただ「知識」を学ぶだけでなく、現場で「実行」するためのケーススタディや演習を行います

#### ■ 協力企業 | 講座はANAビジネスソリューション株式会社の講師が務めます



ANA Business Solutions

ANAビジネスソリューション(株)  
www.abc.jp

ANAで培われた「おもてなしの心」をベースとした多数の接客・ビジネスマナー研修や訪日外国人のおもてなし研修実績(2015年度講師派遣実績数1,206件)



(株)MS&Consulting  
www.msandc.co.jp/

様々な業種に対する覆面調査(ミステリーショッピングリサーチ)と教育研修実績。経済産業省「おもてなし経営企業選」2013-14年度の運営事務局

# サービススキルスタンダード修得講座 | 概要

## 東京 会場

▼半日2回コース

3月13日(月)・14日(火) 13:00 -17:00

▼1日コース | 昼食休憩あり

3月18日(土) 9:00 -18:00

所在地

東京都港区高輪4-10-18 京急第1ビル11階  
ANAビジネスソリューション内研修会場

## 大阪 会場

▼1日コース | 昼食休憩あり

3月11日(土) 9:00 -18:00

▼半日2回コース

3月14日(火)・15日(水) 13:00 -17:00

所在地

大阪府大阪市北区茶屋町19-19  
アプローズタワー12階  
ANAビジネスソリューション内研修会場

## 受講対象者

サービス・小売業従事者で、現場の中心的な業務を担っており、今後は指導者を目指している方

## 講座内容

おもてなし(ホスピタリティ)概論

おもてなし(ホスピタリティ)とは  
顧客ロイヤリティとホスピタリティ、顧客満足

おもてなしの表し方

おもてなしを表現するためのポイント  
笑顔・身だしなみ・立ち居振る舞い  
会話力、外国人へのホスピタリティ

お客さまの期待

感性を磨く、顧客を迎えるための準備  
顧客の期待に気づく

おもてなしを発揮するチーム

顧客満足を高めるためのチーム作り  
リーダーシップ、エンパワーメント  
信頼を築くためのコミュニケーション

## 講料 | 税別、教材含む

大企業 | 25,000円 中小企業 | 無料※

※助成金により、中小企業は無料で受講ができます。  
中小企業の定義は、中小企業庁のホームページをご参照ください  
<http://www.chusho.meti.go.jp/soshiki/teigi.html>

## お申込み・お問い合わせ

日本ホスピタリティ推進協会のホームページ

日本ホスピタリティ推進協会 またはJHMA

<http://hospitality-jhma.org/training/skill.html>

スマートフォン、または携帯電話

端末のバーコードリーダーから  
QRコードを読み取ってください。

