

経済産業省創設 「おもてなしスキルスタンダード認定制度」 アドバンス認定研修のご案内



「おもてなしスキルスタンダード認定制度（※）」の**アドバンス認定研修**を9月より開始します。

（※）サービスの質の見える化・高付加価値化に向け、対人サービスを中心として現場人材のスキルを底上げしていくことを目的に創設されました。標準的なレベルの「ベーシック認定」と、職場全体をリードするマインドセットを身に付ける「アドバンス認定」の2種類から構成されています。

アドバンス認定研修の目的

サービス産業において、必要不可欠であるホスピタリティスキルを徹底的に学び、お客様にとって感動レベルのサービスを提供する為に、職場全体が同じ目標に向かえるようなリーダーシップを発揮できるスキルの習得を目指しています。

アドバンス認定研修では、「理論編」「発展編」の二部制とし計5日間の対面研修にて、課題を発見・推理し、臨機応変に解決策を実行できる課題解決型人材を養成します。

「理論編」では、“おもてなし”を実践するための考え方や基本スキルを学び、「発展編」ではワークショップ等を通じて、様々な課題を発見する力や解決するための力を身に付けていきます。

研修の特徴

①実践的な研修プログラム

5日間の研修では、実際の現場体験さらにワークショップを通じて、顕在化している又は潜在的な課題を発見し、実践的な課題解決力を養います。

②能力の定着を目指した長期継続型研修

研修内で得た多くの気づきや、知識・経験・能力をそれぞれの現場（職場）に持ち帰り実践する期間を設けることでそれぞれの能力の定着を確実なものとしします。

③社内を巻き込むリーダーシップの養成

個人の能力開発のみならず、職場全体の課題発見力や課題解決力を高めるリーダーとしてのマインドを養成します。

アドバンス認定研修の効果

「おもてなしスキルスタンダード」で定めるスキルセット（※）のアドバンス認定の到達度達成を目指すとともに、研修内では下記の能力の開発・向上が期待できます。

観察力

チームに適応する力

改善提案力

リフレクションの習慣

課題設定能力

仮説検証を継続して回し続ける力

コーチング力

（※）スキルセットは、制度の公式ページをご参照ください。
公式HP：<https://www.omotenashi-ss.jp/>

カリキュラム

	【1日目】 9月7日(土) 10:00~18:00	【2日目】 9月8日(日) 9:15~18:30
	※日本ホスピタリティ推進協会主催「ホスピタリティ・コーディネーター養成講座」を受講いただきます。	
	【会場】：学校法人メイ・ウシヤマ学園 ハリウッド大学院大学 (東京都港区六本木6-4-1 六本木ヒルズハリウッドプラザ)	
理論編	10:10 「日本のサービス産業の現状とホスピタリティの重要性」	9:15 「組織と顧客のホスピタリティ」
	10:40 「ホスピタリティの歴史と文化」	10:50 「ホスピタリティを発揮するチーム作り」
	12:20 「サービスとホスピタリティの語源」	12:15 昼食
	13:20 昼食	13:15 筆記試験
	14:50 「ホスピタリティの実践」	14:10 スピーチ審査
	15:00 「ホスピタリティの定義 / ホスピタリティの5領域」	16:00 事例研究
	18:00 終了	17:30 懇親会
	18:30 終了	
	【3日目】 10月17日(木) 10:30~18:00	【4日目】 10月18日(金) 10:00~16:00
	【会場】 東京都内を予定 (2グループに分けて実施予定)	【会場】 東京都内を予定
発展編	10:50 オリエンテーション	10:00 前日の振り返り・情報共有
	11:00 講義 (訪問・施設説明)	11:15 午後のワークショップの導入・個人ワーク
	12:00 昼食	12:00 昼食
	12:40 体験プログラム	13:00 実践ワークショップ「課題設定・解決」②
	14:00 移動・休憩	15:30 研修チェックアウト
	15:00 実践ワークショップ「課題設定・解決」①	16:00 終了
	17:30 ネットワーキング	
18:00 終了		
	【5日目】 12月5日(木) 10:00~18:00	
	【会場】 Travel Hub MIX (東京都千代田区大手町2-6-2)	
まとめ	10:00 オリエンテーション	
	10:30 総まとめワークショップ①	
	12:30 昼食	
	13:30 総まとめワークショップ②	
	16:00 最終プレゼン発表	
	18:00 懇親会	
	19:00 終了	

■ワークショップイメージ



※各セクションの時間は、状況次第で変更の可能性があります。

アドバンス認定研修 (トライアル) 受講者の声 ※抜粋

研修では、課題解決、合意形成への進め方まで実体験にそって学ぶことができました。また参加者の方々から素敵なホスピタリティとたくさんの刺激をいただき、私にとって大変充実した有意義な研修でした。

50代 専門・技術サービス業

ややもすれば、“おもてなし”という耳障りの良い言葉だけが先行し、間違った解釈で受け止められる可能性を含んでいると日頃から感じていた私にとってのこの研修は、一人の日本人として「この国を今後、どうして形作っていくのか」というところまで考える機会をいただいた、大変中身の濃い研修でした。

50代 複合サービス業

受講料

【1】全日程参加の方 : **156,000** 円 (税別、教材費・認定料等含む)

【2】1・2日目免除の方 : **93,000** 円 (税別、教材費・認定料等含む)

※過去に「ホスピタリティ・コーディネーター養成講座」を受講された方は、1・2日目の参加が免除されます。

お申し込み・お問い合わせ先
info@omotenashi-ss.jp

「おもてなしスキルスタンダード」運営事務局 担当：鈴木

おもてなしスキルスタンダード認定制度は、一般社団法人おもてなしマイスター協会を幹事団体として、エイジスリサーチ・アンド・コンサルティング株式会社、株式会社 K E E 'S、キャプラン株式会社、一般社団法人サービスデザイン推進協議会、特定非営利活動法人(NPO)日本ホスピタリティ推進協議会(五十音順)のコンソーシアムにて運営しています。