

# CS向上・職場活性化講座

## CAの目配り・気配り・心配り

～職場にこそ必要なおもてなしの心～

快適な空の旅を楽しんでいただく優しいサービス、心強い緊急対応力、保安能力、適応能力、心を表す魅せる接遇、最良のサービスやホスピタリティを知る航空業界客室乗務員のスキルをもとに“おもてなしの心”があふれる魅力ある職場づくりをめざします。

日 時

**6月11日** [木] 13:30～16:30

定員

35名

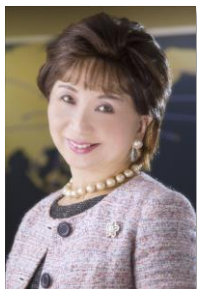
会 場

福岡商工会議所 会議室 ※会場地図は受講票と一緒に送ります。

受講料

**会員** 7,870円 **特商** 11,200円 **一般** 11,790円

※2020年度より、当所人財育成事業ご利用の会員様は、会員価格より10%割引。詳しくは裏面をご確認ください



**講 師** 株式会社 インターナショナル エア アカデミー 取締役・学院長 **嶋田 嘉志子氏**

全日空に入社後、リーダーシュワーズとして後輩の育成に携わり、皇室フライト、VIPフライト、特別フライトに勤務する。退職後、株式会社インターナショナル エア アカデミーの設立に携わり、副社長に就任。現在、5つのスクールを運営。年間で1,000名におよぶ学生・受講生を抱えている。  
「淑女たれ、紳士たれ」の教育理念のもと、ユニークかつ情熱あふれる指導で、世界の航空業界へ「トップクラス」の合格実績を誇り、今年で36年目を迎える。  
キャンパテンダントとして乗務中、約250万人との接客経験を活かし、年間200回を超える講演・研修・セミナーの講師として活躍。  
「夢・勇気・希望・感動」を与え、「マナー力、人間力が最も大切な時代だ」と……熱く語りかけている。  
企業人を対象とした人材教育では、管理者教育・意欲開発を得意とし、接客マナー・接遇マナーを超えたところの指導が深く心に届いており、「感動のゴール」に向かって走り続けている。

## ▲▼▲ 講 座 内 容 ▲▼▲

- |   |  |
|---|--|
| <p>1. 「マツコ会議」DVD視聴（約30分間）</p> <p>2. エアラインのマナー</p> <p>（1）第一印象の重要性</p> <p>（2）おもてなし魅力学6原則</p> <p>（3）口にしたい褒め言葉</p> <p>（4）インナーコミュニケーションの大切さ</p> <p>3. 自分を見つめ相手を知る</p> <p>（1）自己分析（自分と向き合う）</p> <p>（2）日常でのトレーニング、人との関わり方</p> | <p>4. 気配り、心配り、おもてなしの極意</p> <p>（1）気配りに必要な3つの要素</p> <p>（2）気配りとは・・・</p> <p>（3）挨拶＋ひと言</p> <p>（4）心配りとは</p> <p>（5）「5秒先の未来」を想像する力</p> <p>（6）「おもてなし」とは</p> <p>（7）サプライズ⇒想定外の「おもてなし」</p> <p>（8）グッジョブカードの提案</p> |
|---|--|

※都合により講座内容を変更する場合がございます。予めご了承ください。

## ★研修後の成果

1. 職場内で、お互いに思いやる気持ちが出てきて、職場が活力あふれた場となる
2. 「おもてなし」の表現方法を知ること、職場内で具体的に行動できるようになる
3. モチベーションアップし、仕事に対するやりがいが増え達成感に結びつき、業績アップが見込める

お問い合わせ 福岡商工会議所 会員サービス部 検定・企業研修グループ

TEL：092-441-2189 FAX：092-414-6206

URL：https://www.fukunet.or.jp/jinzaisaiyo/training/



# 福商実務研修講座お申込方法及び参加申込書

①ご希望の講座を申し込む(下記のいずれかの方法でお申込みください) ※定員になり次第締切

当所ホームページの申込フォームを使って  
**WEBにてお申込み**  
(<https://www.fukunet.or.jp/jinzaisaiyo/training/>)

または

下部の参加申込書に必要事項をご記入の上  
**FAXにてお申込み**  
(FAX:092-414-6206)

②申込受付確認メールが届く(メールアドレスの記載がない場合はFAXでお送りします。)

\* お申込みされた内容に間違いがないかご確認ください。

③請求書が届く 受講料を下記のいずれかの銀行にお振込み下さい ※振込手数料はご負担ください。

○福岡銀行 博多駅前支店 (普) 2330584  
○西日本シティ銀行 本店営業部 (普) 3253689  
【名義】福岡商工会議所 企業研修センター

\* 開講日1週間前までにお振込みください。

\* 開講日1週間前からのキャンセルについては、受講料はご返却できかねますのでご了承ください。

④開講日1週間前頃に受講案内がメールで届く

\* メールで届いた受講案内は印刷して当日ご持参ください。

⑤当日受講する

\* 筆記用具・印刷した受講案内メールを忘れずにご持参ください。

FAX : 092-414-6206

講座名	講座No 11	講座名 CS向上・職場活性化講座		講座日 6/11
会社名			会員(No )・特商・非会員	
所在地	〒		業 種	
TEL			社 員 数	人
FAX			2020年度対象事業 申込実績 ※1	有( ) 無
連絡担当者	氏 名			部 署 ・ 役 職
	e - m a i l			請 求 書
受講者氏名(フリガナ)		年 齢	部署・役職	受講者氏名(フリガナ)

※1・・・お申込み時点で2020年度当所事業のうち、次のいずれかにご出席・ご参加の場合は、“有”に○印をつけ、事業名を( )内にご記入ください。会員価格受講料より10%(税込)割引いたします。

～対象事業～ ・2020年度実務研修講座・リカレント講座・eラーニング・出前講座・会社合同説明会  
・簿記検定、リテールマーケティング検定試験団体申込

\* この講座を何で知りましたか。

☐ 会議所ニュース ☐ DM(ダイレクトメール) ☐ 福岡商工会議所HP ☐ メールメッセージ ☐ その他( )

※ご記入いただいた情報は、商工会議所からの各種連絡・情報提供のため利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。

★チラシの郵送が不要な場合は、お手数ですがこちらにチェックをして、ご返信ください ▶▶ ☐ 郵送を希望しない

