

今求められるホスピタリティ

# ANAに学ぶホスピタリティ

ANAの取組事例から多様化した社会に対応するコミュニケーション力向上のノウハウを学ぶ講座

## プログラム概要

多様化した社会においては、これまでのように一律同じ考え方、発想では対応できない時代になってきています。これからの社会生活においては、お互い理解し、違いを受け入れながら人間関係を構築していくことが求められており、この人間関係を構築する上で「ホスピタリティ」の要素が活かされると考えます。単にサービス産業における「お客様へのサービス」として捉えたホスピタリティではなく、どのような業態・職場においても活用できる「日常のホスピタリティ」を航空会社で培ってきたホスピタリティの観点から紹介します。

## 第2回 ANAの取組事例から学ぶホスピタリティ

2009年10月1日（木） 18:30～20:00（受付 18:00～）  
霞が関ナレッジスクエア【スタジオ】

就職人気、3年連続No.1、2007年版 アフターサービス満足度ランキングNo.1のANAが、あなたの地域や職場の人たちにホスピタリティ・マインドを指南します。

### 1. ANAの“あんしん あったか あかるく元気”

ANAグループの“あんしん・あったか・あかるく元気”とはどのような考え方であるかをご紹介します。

### 2. お客様の声に徹底的にこだわる

ANAグループ経営理念の行動指針のひとつにある「お客様の声に徹底的にこだわる」をどのように実践しているのかをご紹介します。

### 3. ANAのひとづくり

「あんしん・あったか・あかるく元気」で「お客様の声に徹底的にこだわる」を行動化できるグループ社員であるための取り組みをご紹介します。

セミナーでは、参加者のみなさんの携帯電話を使用して講師からの質問や、アンケートに回答していただきます。講師への質問も可能です。集計結果はリアルタイムに発表されます。



## 講師紹介



### 鈴木弥生氏

株式会社ANA総合研究所 主席部員  
1978年全日本空輸株式会社に客室乗務員として入社。2001年 客室本部品質企画部。管理職となり、客室乗務員の人事制度改定業務に従事。2008年4月より現職。

## ANAに学ぶホスピタリティ 全2回シリーズ

- 第1回 仕事に活かすホスピタリティ  
※終了しました
- 第2回 ANAの取組事例から学ぶホスピタリティ  
【10月1日（木）18:30～】

**日時** 2009年10月1日（木）18:30～21:00（受付時間18:00～）

18:30～20:00 セミナー  
20:10～21:00 懇親会

**定員**

- ・会場受講 50名
- ・ライブ配信受講 100名まで  
(メンバー向け：受講費 無料)  
(視聴環境については、お問い合わせ下さい)

**費用**

受講は無料です。  
\*懇親会参加費は霞が関ナレッジスクエアメンバーが2,000円、WEB会員及び一般の方が2,500円です。

**申し込み方法**

WEBサイトで、お申込みを受付中。  
\*お申込みには無料WEB会員への登録が必要になります。

**開催場所** 霞が関ナレッジスクエア

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-2-1 霞が関コモンゲート ショップ&レストラン西館3階



・銀座線  
「虎ノ門駅」11番出口より徒歩1分  
・丸ノ内線 / 千代田線 / 日比谷線  
「霞が関駅」A13番出口より徒歩6分