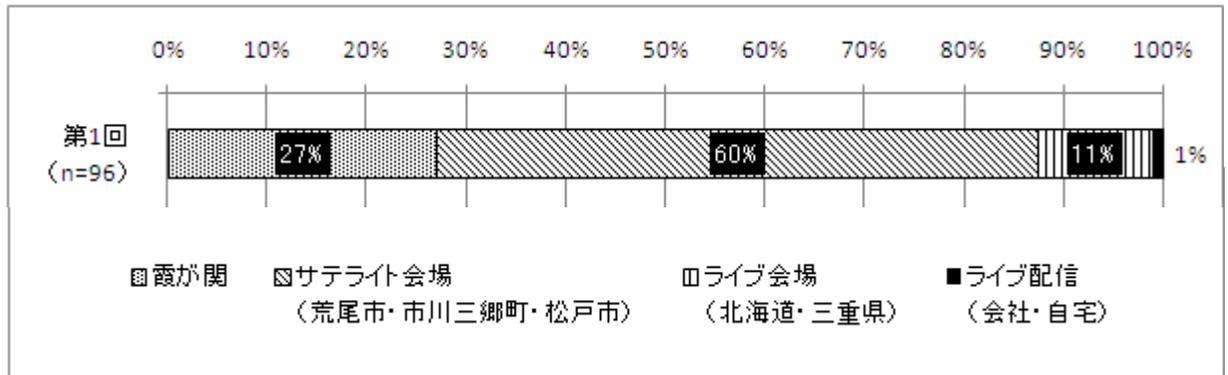


アンケート集計

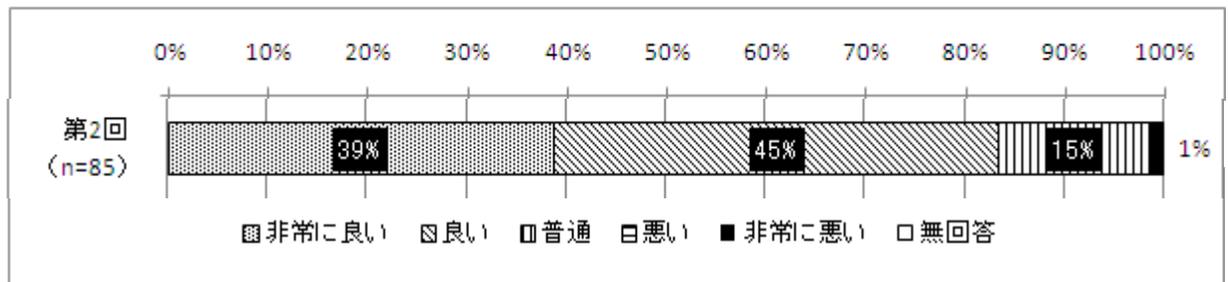
■ たおやかコンソーシアム2009 ANAに学ぶホスピタリティ

第2回（2009年10月1日）参加者数:110名 回収:85名（R A:10名、用紙:75名）

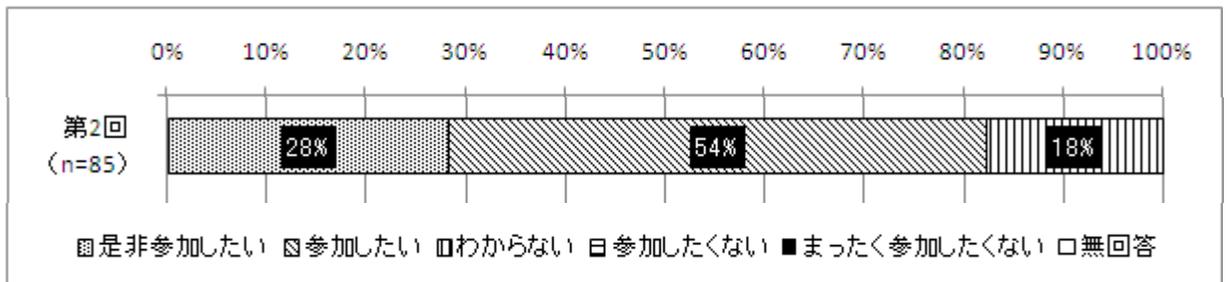
1. 会場種別回答者数



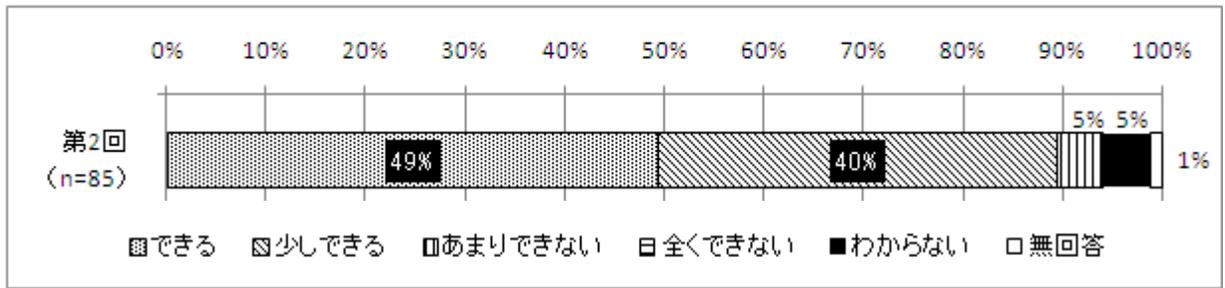
2. 講義の内容はどうか



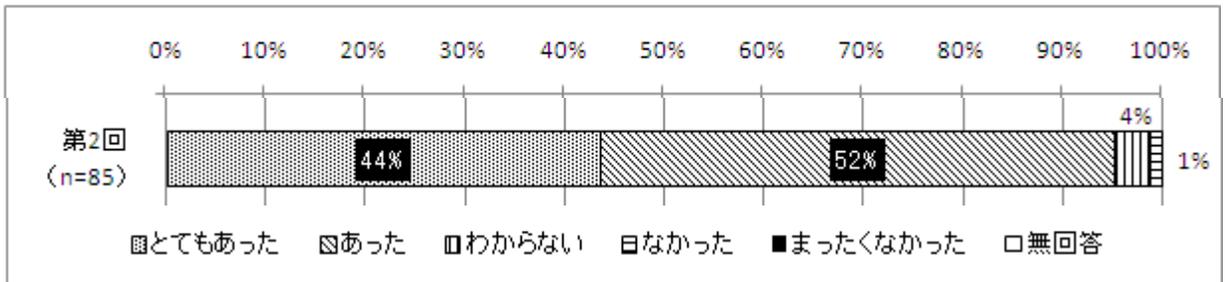
3. 次回も参加したいと思いますか



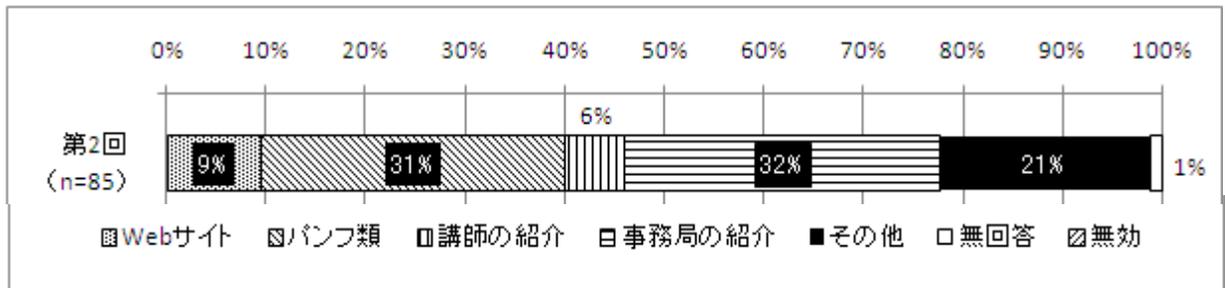
4. あなたは仕事でホスピタリティを活かすことができますか



5. 本日の講義内容は、あなたにとって参考になることができましたか



6. セミナーに参加するきっかけは



7. その他、お気づきになった点、ご意見、上記でその他とお答の方はその内容など

(プログラム内容)

会場名	内容
霞が関	何か忘れていたものを思い出したような気がします。
霞が関	ANAのホスピタリティとは、普通の事を普通に行うことであることがわかりました
霞が関	私は電気メーカよりITS関係NPOへ出向しております。本日CS推進室のエピソード話を聞き感動致しました。電気会社にもCSのセクションがありますが、その昔サービスと呼んでおり、クレームばかりを受付し処理するためにモラルが下がりとても自慢できる部署ではありませんでした。この話をCSの方に話をしようと思います。
霞が関	冷たく、事務的なセミナー内容でホスピタリティに欠けるセミナーでした。笑いが無い。
霞が関	インターネットでの質問に答えるコーナー。為になった。どんな場面でも今日のお話は役立てることができると感じました。
霞が関	各地と映像を結び、それぞれのコメントを頂くという仕組みは、イベントとして一体感が生まれる素晴らしい試みだと感じた。褒める文化というのは、立場をこえてWinWinの関係を育てていけるのだ
霞が関	「否定/肯定」の話は特別初めて聞いたものではないが常日頃の会社生活の中では実行しないものである。ANAがそれを重視していることを知り、改めてその大切さに気付いた。Good Job Cardは良いアイテムだ。自分は悪態しか口にできないが、このカードで匿名なら素直に人をほめられると思う。お客様の声で改善された例や、サービス・アワード表彰によってどれだけその文化が定着したかの例などをもっと知りたいと感じた。フライトチャートと航空路図が見たい。
霞が関	心あたたまるセミナーでした。特にコラムが感動しました。ありがとうございます。
霞が関	webアンケートや、各会場とのライブより参加感を盛り上げておられ、非常に参考になりました。
霞が関	前回も来ましたが、会場がどこかわからず、上島コーヒー店前まで来ましたが、ウロウロし、そのまま帰ってしまいました。案内を出していただけると助かるのですが…。
霞が関	とても貴重なお話しありがとうございました。
霞が関	貴重なお話を頂きありがとうございました。
松戸市	講義内容がわかりやすく、進められていたが、最後の方の事例の話が長すぎた様な気がします。但し最後に3市に結んでそれぞれ「おほめの言葉」の話し楽しく聞かせていただきました。声をすいとる能力のある上司の下に働く部下は幸せですね！！スタジオからの声は良く聞こえましたが質問(松戸)の声が良く聞こえませんでした。
松戸市	本日も有意義なお話を伺わせて頂きましたありがとうございます。仕事にも日常生活にも生かす対人関係をスムーズにする考え方のヒントになりました
松戸市	自分の能力不足や性格は自分ではわかっているつもりです(?)が客観的に見て…まともな上司に恵まれなかったです…。上司・上に立つ人の人格等についてもふれてほしいです。リーダーの役割・人格(性格)
市川三郷町	たおやかコンソーシアム2009初めて参加しました。10月29日のテーマも興味があるので参加したいと思います。もう少し参加者が多くてもよかった。仲間をたくさん連れてきますね。
市川三郷町	機長さんと達也くんのお話しにとっても心をうたれました。忙しいと”仕事をこなす”という傾向になってしまっていますが、一人ひとりの方との出会いを大切にしていきたいと思いました。
市川三郷町	新人の親に手紙を書くことは私も行っておりました。心配している親を安心させる目的と本人のやる気をUPさせる目的です。とても効果があったと思います。今後も続けたいと思います。
市川三郷町	大変なお仕事の裏側がお聞きできとても良かったです。人と接する仕事の中ホスピタリティは大切なものです。これから参考にさせていただきます。
市川三郷町	「相手に自分の価値観を押し付けけない」とても重要なことだと思います。あらためて再認識することが出来ました。ANAの人に対する接し方や考え方を参考に、今後の業務の参考にさせていただきます。ありがとうございます。
市川三郷町	他市の”あつたまる”話を聞くことができよかったです。ありがとうございます。
市川三郷町	携帯で参加できることでただ聴くだけでなく実際の会場にいるような感覚を感じられるのはよかったです。会場ともつながっていて一体感も。
市川三郷町	あつたかな話が聞けました。“タツヤくん”のお話はとても感動しました。忙しさに負けず心を持って仕事をしていきたいと思っています。
荒尾市	思いの外参加者が少ないのに驚いています。

三重県	数ある企業の中でANAを取り上げて講座配信された理由はありますか？あれば教えていただきたいです。
霞が関	今日は、貴重な企業対お客様のコミュニケーションのお話をありがとうございました。
霞が関	各会場からの話しは余計だったように思う
霞が関	講演ありがとうございました
霞が関	今日も勉強になりました。仕事に活かさせて頂いてます！
霞が関	よかった 感動した ウルウルしました
松戸市	実話に裏打ちされた講話には重みがあります。華やかな乗務員だけでなく、陰で支えているバックヤードの戦士たちのエピソードも聞きたいですね
市川三郷町	ありがとうございました。
ライブ配信	私も誰かに手紙を書いてみようかと思いました。

(技術)

会場名	内容
三重県	携帯でアンケート新しくて興味をひかれた。ただアンケート内容でクイズのようなものは特に必要ないのではないかと思います。