

## ホスピタリティを理解し、実践する意識を高める ～ ホスピタリティマインド &amp; メソッド研修

主な  
対象者

個人・法人の**お客様接点に携わる方**(販売職・営業職・サービス職)、**そのサポートをする方** 等

研修  
概要

最良客(個人・法人を問わず)を増やすことにつながる「高いレベルのお客様評価」を獲得するために、「6レベル/29要因」の独自メソッドを理解・習得し、その実現のための具体的な取り組みを計画します。

## 狙い

お客様接点に携わる方に、有効な顧客対応を実践してもらうために、必要な知識の取得と意識醸成をし、翌日からの具体的な行動を狙います。

【所要】  
半日～1日

研修の  
特徴

1. グループでのワークショップや、ワークブック形式のテキストを活用することで、理解と共感性を高めます。
2. 旅行業での知見と25の業種でのマーケティング調査結果に基づく、独自のメソッドとデータで、納得性を高めます。
3. 事前アンケートを組み込むことで、自分・自社・自部署の課題を考察できます。

## 効果

1. 顧客対応力強化の重要性の認知と、ホスピタリティマインドの醸成が行えます。
2. データの裏づけに基づいた、あらたな知識を習得できます。
3. 研修後の具体的な行動が促進されます。

■ ホスピタリティを理解し、実践する意識を高める ~ ホスピタリティマインド & メソッド研修

所要: 1日 / 最大20名の場合のタイムテーブル例

	時間	セッション	ねらい	実施概要	その他
1	9:30~9:50 (20分)	はじめに	● 研修への導き	① 事務局挨拶 ② 講師自己紹介 ③ セミナーの目的 ④ セミナーの流れ ⑤ アイスブレイク	
2	9:50~11:20 (70分)	「企業にとって大切なお客様」について、考えてみよう!	● 研修の目的理解 ● 目的達成のための方法の理解	① 「企業にとって良いお客様」とは? ② 「企業にとって良いお客様」を増やすためには、どのような取り組みが必要だろう? (「期待通り」から「ホスピタリティ」へ) ③ ホスピタリティの持つ力とは?	セミナー形式となります。プロジェクター等でキーワードや事例を提示しながら、理解を促します。
	11:20~11:30	休憩			
3	11:30~12:30 (60分)	身近なことから、ホスピタリティを実感してみよう!	● ホスピタリティが空論ではなく、身近のものであることを理解する	① 自分自身がホスピタリティを感じるものを挙げてみよう ② それらのものと、どのような関わり方(利用状況 等)をしているかを発表しよう ③ それらのものへの評価を数字で現してみよう	ワークショップ形式となります。
	12:30~13:30	昼食			
4	13:30~14:50 (80分)	お客様はどのようにしてホスピタリティを感じるのだろう?	● お客様がホスピタリティを感じるプロセスを知り、応用可能なレベルまで理解する	① お客様がホスピタリティを感じる要因とは? ② 先ほどあげた自分自身のホスピタリティを感じるものについて、どのような要因があるのか考えて、発表しよう	前半セミナー形式・後半ワークショップ形式となります。
	15:50~15:00	休憩			
5	15:00~16:00 (60分)	自分達のサービスを考えてみよう	● 理解してきたことを、自社に置き換えることで、自らのものとして実感する	① お客様からのアンケート評価から、自社の課題を考えよう ② 事前に行った自分自身のホスピタリティインナー調査によるサービス評価結果を元に、自分自身の課題を考えよう	前半セミナー形式・後半ワークショップ形式
	16:00~16:10	休憩			
6	16:10~17:30 (80分)	自分の仕事で実践できる取り組みを考える	● 学んできたことを踏まえて、自分の仕事で実践できることを計画する	① お客様にホスピタリティを感じていただくために、「自分自身の仕事で実践できること」を考えて、アクションプランにまとめよう	個人ワークの後、発表する形となります。
7	17:30~17:45 (15分)	まとめ	● 研修のポイント整理	① 講師によるまとめ ② 受講感想文の記入	

## ■ 最良客を増やし社員のモチベーションを高める ～ ホスピタリティ マネジメント研修

### 主な対象者

販売・営業・サービス系の業務部署の、管理職・店長職・現場責任者・後輩指導を担う中堅社員 等

### 研修概要

良いサービス行動や営業活動でお客様に喜ばれることでしか、適職感を通したモチベーション向上は得られない！」という考え方をベースに、高いお客様評価の獲得やその底支えに必要なマインド・スキル・モチベーションに関する知識を習得し、さらにサービスや営業の現場で実践する際のポイントを理解・持ち帰ります。

### 狙い

サービスや営業の現場の要である管理職として、必要な知識・ノウハウの取得を狙います。

【所要】  
4時間～  
1日

### 研修の特徴

1. 「顧客対応力」を高めながら「やる気」を高める新しい考え方を理解・習得できます。
2. 旅行業での知見と25の業種でのマーケティング調査結果に基づく、独自のメソッドとデータで、納得性を高めます。
3. 事前アンケートを組み込むことで、自分・自社・自部署の課題を考察できます。

### 効果

1. 成果を求められる管理職として必要な知識・ノウハウを習得できます。
2. 現場で説明する際の裏づけになるマーケティングデータを持ち帰れます。
3. 自身(又は自所)の、サービスや営業上の個別課題を形成することが出来ます。

**■ 最良客を増やし社員のモチベーションを高める ~ ホスピタリティ マネジメント研修**

**所要：1日／最大20名様の場合のタイムテーブル例**

	時間	セッション	ねらい	実施概要	その他
1	10:00～10:15 (15分)	はじめに	<ul style="list-style-type: none"> <li>● セミナーへの導き</li> <li>● 目的と流れの理解</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 事務局挨拶</li> <li>② 講師自己紹介</li> <li>③ セミナーの目的</li> <li>④ セミナーの流れ</li> </ol>	
2	10:15～12:00 (95分)	ホスピタリティ解体新書	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お客様にホスピタリティを感じていただくためのポイントを理解する</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 2つの営業活動</li> <li>② 最良客作りの重要性</li> <li>③ ホスピタリティはどうすれば感じていただけるのか？</li> <li>④ お客様のお声からサービス価値の要因の理解を深める</li> </ol>	前半はセミナー形式となります。 後半は個人ワークと線ナーをミックスします。
3	13:00～14:00 (60分)	ホスピタリティ実現の法則	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ホスピタリティサービスを通して、最良客を増やし、社員のモチベーションをあげるための「サイクルづくり」を理解する</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① サービス行動をささえているもの</li> <li>② ホスピタリティマインド／スキル／モチベータの理解</li> <li>③ ホスピタリティサイクルとは？</li> <li>④ ホスピタリティサイクル実現のポイント①～④</li> </ol>	セミナー形式と個人ワーク、グループワークをミックスします。
3	14:00～15:30 (90分)	課題にズームイン	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 業界やご自身(又は各施設様)の、「具体的な取り組み課題」を考える</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① ホスピタリティを感じていただくことによる4つの力</li> <li>② 8業界調査結果</li> <li>③ 25業種調査結果</li> <li>④ 事前Webアンケートの解説</li> <li>⑤ 自身(自部署)の課題考察方法解説</li> </ol>	セミナー形式と個人ワーク、グループワークをミックスします。
4	15:45～17:15 (90分)	アクションプランの策定	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 具体的に取り組む内容を策定する</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 自身(自部署)のサービスレベル向上のプラン策定</li> <li>② プラン内容の発表</li> <li>③ プラン内容のバージョンアップ</li> </ol>	個人ワーク・グループワーク形式となります。
5	17:15～17:30 (15分)	まとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研修のポイント整理</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 講師によるまとめ</li> <li>② 受講感想文の記入</li> </ol>	

## お客様の期待する品質を満たすためのスキルを習得する ～ 基本スキル研修(計画・的確編)

主な  
対象者

個人・法人のお客様接点に携わる方(販売職・営業職・サービス職)、そのサポートをする方 等

研修  
概要

「迅速」&「正確」な対応をクリアした方に、レベル3の「計画的」&「的確」につながるスキルを、ロールプレイを中心とした内容によって習得していただきます。

## 狙い

お客様接点に携わる方に、お客様が当然期待し、満たされないと不満に思う対応品質をクリアーするために、欠かせないスキルの習得を狙います。

研修の  
特徴

1. 必須であるにもかかわらず各自で認識にバラツキがある「計画的」&「的確」を、体系的に理解できます。
2. ロールプレイングの繰り返しで、具体的なスキルを習得できます。
3. 実業のケースを準備してロールプレイすることで、職場に戻ってすぐに活用できます。

【所要】  
3.5時間～  
1日

## 効果

1. 具体的なスキルをもとにした、お客様の評価につながる行動が促進されます。
2. 若手を中心とした社員の次なるスキルアップへの意識向上につながります。

**お客様の期待する品質を満たすためのスキルを習得する ～ 基本スキル研修(計画・的確編)**

**所要:3.5時間／最大20名の場合のタイムテーブル例**

	時間	セッション	ねらい	実施概要	その他
1	9:30～9:40 (10分)	<b>オリエンテーション</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研修趣旨説明</li> <li>● 研修スケジュール</li> <li>● 講師紹介</li> </ul>	① 研修の狙い(最終目標)を明確にし、短時間でもより効果的な研修実施に繋がるよう、初期段階での意識付けをしっかりと行う	
2	9:40～10:20 (30分)	<b>きっかけワーク</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研修への導入をスムーズに行う</li> <li>● 【迅速】と【計画的】、【正確】と【的確】の違いを理解する</li> </ul>	① アイスブレイク ② お客様に価値を提供できるサービスを実践するためのスキルとは何かを、体験を通じて理解しよう	簡単なペアワークとレクチャーを組み合わせて実施します。
	10:20～10:30	<b>休憩</b>			
3	10:30～10:50 (20分)	<b>お客様のニーズを「計画的」に対応するために</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お客様ニーズを計画的に実行するために必要なポイントを理解する</li> <li>● お客様に安心感を与える計画力を理解する</li> </ul>	① お客様の心理を理解して、不安感を除去できる対応をしよう ② お客様のニーズを計画的に対応するために必要な事柄を知る ③ 進捗管理/タイムマネジメントのポイントを知る	レクチャー→グループワークの流れになります
4	10:50～11:30 (40分)	<b>こんなときはどうしたらよいのか…実際にやってみよう!</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 得られた知識を実際につかってみることで、スキル体得する</li> </ul>	① ロールプレイングの環境設定(お客様の内面は営業役には明かさない) ② ロールプレイング ③ 1回のロープレ毎に講師が解説を行い、ポイントを整理	ロープレを中心に実施します営業役・お客様役・オブザーバー(観察者)を設定。
	11:30～11:40	<b>休憩</b>			
5	11:40～12:00 (20分)	<b>お客様のニーズを「的確」に対応するために</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● お客様との信頼感を構築するために必要なお客様ニーズへの的確な対応力を理解する</li> </ul>	① お客様から得られた情報を元に、お客様の希望を満たすものを考え、ご提供する際のポイントを知る ② 情報取得のポイントを知る	簡単なペアワークやロープレ、レクチャーを組み合わせて実施します
6	12:00～12:45 (45分)	<b>こんなときはどうしたらよいのか…実際にやってみよう!</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 得られた知識を実際につかってみることで、スキル体得する</li> </ul>	① ロールプレイングの環境設定(お客様の内面は営業役には明かさない) ② ロールプレイング ③ 1回のロープレ毎に講師が解説を行い、ポイントを整理	ロープレを中心に実施します営業役・お客様役・オブザーバー(観察者)を設定。
7	12:45～13:00 (15分)	<b>まとめ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研修のポイント整理</li> </ul>	① 講師によるまとめ ② 受講感想文の記入	

## 感動サービスの基盤となるスキルを習得する ～ ホスピタリティスキル研修(洞察・察知編)

主な  
対象者

個人・法人のお客様接点に携わる方(販売職・営業職・サービス職)、そのサポートをする方 等

研修  
概要

お客様が発したお声だけではなく、その本当の気持ちを「想像」し、「察する」力が「洞察・察知力」です。  
ロールプレイの繰り返しを通して、お客様にレベル4以上のサービス価値を感じていただくための必須スキルであるこの「洞察・察知の力」の重要性を実感し、習得していただきます。

## 狙い

お客様接点に携わる方に、ハイレベルな顧客対応を実践してもらうために、基盤として欠かせないスキルの習得を狙います。

研修の  
特徴

1. お客様に関心を持ち、お客様の内面を想像して察することの重要性を理解・実感できます。
2. ロールプレイングの繰り返しで、具体的なスキルを習得できます。
3. 実業のケースを準備してロールプレイすることで、職場に戻ってすぐに活用できます。

【所要】  
3.5時間

## 効果

1. 具体的なスキルをもとにした、ホスピタリティ行動が促進されます。
2. 基本レベルとホスピタリティレベルのサービスの違いを明確に意識し、レベルアップへの意欲増強につながります。



■ 感動サービスの基盤となるスキルを習得する ～ ホスピタリティスキル研修(洞察・察知編)

所要:3.5時間/最大20名の場合のタイムテーブル例

	時間	セッション	ねらい	実施概要	その他
1	9:30～9:40 (10分)	<b>オリエンテーション</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研修趣旨説明</li> <li>● 研修スケジュール</li> <li>● 講師紹介</li> </ul>	① 研修の狙い(最終目標)を明確にし、短時間でもより効果的な研修実施に繋がるよう、初期段階での意識付けをしっかりと行う	
2	9:40～10:20 (40分)	<b>きっかけワーク</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研修への導入をスムーズに行う</li> <li>● 【ヒアリング】と【洞察】の違いを理解する</li> </ul>	① アイスブレイク ② お客様に価値を提供できるサービスを実践するためのスキルとは何かを、体験を通じて理解しよう	簡単なペアワークとレクチャーを組み合わせて実施します。
	10:20～10:30	<b>休憩</b>			
3	10:30～11:30 (60分)	<b>お客様の内面を想像してみよう!</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「自分の想像」と「お客様の内面」の間のギャップに気づく</li> <li>● そのギャップを埋めるためのポイントを理解する</li> </ul>	① ケーススタディを通じて、自分の想像と、お客様の内面ギャップに気付こう ② 気づきをもとに、グループで討議しよう ③ 講師の整理を通じて、次のセッションのための知識の整理を行う	疑似体験→グループ討議→レクチャーという流れとなります
	11:30～11:40	<b>休憩</b>			
4	11:40～12:45 (65分)	<b>こんなときはどうしたらよいか…実際にやってみよう!</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 得られた知識を実際につかってみることで、スキル体得する</li> </ul>	① ロールプレイングの環境設定(お客様の内面は営業役には明かさない) ② ロールプレイング × 2回 ③ 1回のロープレ毎に講師が解説を行い、ポイントを整理	ロープレを行います。営業役・お客様役・オブザーバー(観察者)を設定。
5	12:45～13:00 (15分)	<b>まとめ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 研修のポイント整理</li> </ul>	① 講師によるまとめ ② 自分自身の業務にどう活用するかをまとめる ③ 受講感想文の記入	

