



接遇力・コミュニケーション力向上ホスピタリティ研修

2023年9月23日

NAME _____



講師プロフィール



ザ・ホスピタリティチーム株式会社 代表取締役 船坂 光弘

<プロフィール>

大学卒業後、新卒でホテルのオープニングを経験し、以降17年間ホテルマンとして現場でホスピタリティを体現。2005年にホテルの業務改革プロジェクトのリーダーを務め、ウェディング部門においてハード・ソフト両面で改革し、2005年日本のホテルウェディング売上増部門では帝国ホテルを抜いて全国第1位となり、地方ホテルとしては異例の日本一を実現した。2008年にザ・ホスピタリティチーム株式会社を開業。

- 日本ホスピタリティ推進協会認定 ホスピタリティ・コーディネータ
- 日本ホスピタリティ推進協会認定 グローバル・ホスピタリティ・コーディネータ

<企業データ>

ホスピタリティはあくまでも手段であり、目的は顧客主義に基づくビジネスへの貢献です。いかにハードが良くてもスタッフの心、ホスピタリティが足りなければビジネスは上手くいきません。単なる接客を超えたホスピタリティビジネスの新たな可能性を感じ、多くの企業にホスピタリティ型ビジネスを創造することにより、更なるサービス業界の発展と輝きのある社会を目指しています。今まで全国500社、年間200日を超えるコンサルティング・研修・セミナー実績を通じて、様々な企業のホスピタリティの創造に向けて日本全国で活動中。



事業内容:ホスピタリティ産業に向けた人材育成
ホスピタリティビジネスに関するコンサルティング
サービス品質の向上に向けた調査・分析
ホスピタリティに関するオープンセミナー

東京都目黒区三田 2-12-5 COMBO HOUSE
TEL : 03-5860-8164

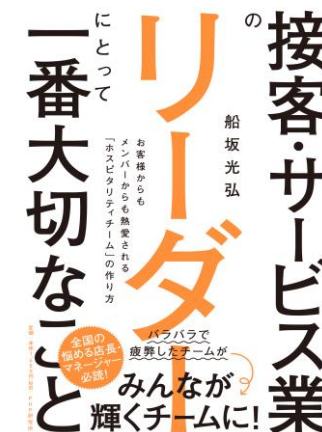
長野県松本市島立860-1-202
TEL : 0263-50-8801

<http://www.thehospitalityteam.jp/>



◇「船坂光弘のホスピタリティ
ビジネスメソッド」

※ 毎週火曜日配信！



Amazon売れ筋ランキング
実践経営・リーダーシップ関連書籍
第1位獲得
「接客・サービス業のリーダーに
とって一番大切なこと」(PHP研究所)



◇オンデマンド研修コンテンツ
Deliveru (デリバル)
・部下が辞めないリーダーシップ
・新人接客講座

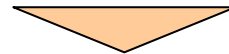
研修カリキュラム

本研修は、以下のステップでホスピタリティを理解し、接客・接客力を身につけます。

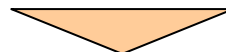


子育てに不安の無い社会をつくるために！

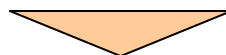
I. ホスピタリティの基礎を理解する



II. 相手のして欲しいことに気付ける「洞察力」を磨く



III. 相手に伝わるように伝える「表現力」を磨く！



IV. 本研修で得たことを振り返り、明日からやりたいことを明確にする

オリエンテーション

〈 研修の目的 〉

- ◆相手への尊重や承認をベースとした思いやりや気遣いを意味する「ホスピタリティ」を体現する上で大切なマインドとは何かを理解します。
- ◆コミュニケーションを通じて相手との関係の質を高める上で、ホスピタリティをどのように活用すべきなのかを実践的に学びます。
- ◆同じ会社で働く仲間の価値観や考え方を共有し、自社のミッションである「子育てに不安の無い社会をつくる」の実現に向けて、同じ価値基準、考え方、同じ想いで仕事ができるようにします。

Question. あなたにとってこの仕事の喜びは何ですか？この仕事をしていて嬉しかった時はどんな時ですか？ （記入時間3分）

【 自己紹介 】

①名前

②事業所・部署

③最近ハマっていること

④この仕事の喜び

【交流分析】 ストローク＝相手の心の栄養を満たす

交流分析とは相手を心地良くする心理学で、「ストローク」は、自分の言動・行動・態度を通して「相手の心の栄養を満たすこと」を意味します。



I. ホスピタリティの基礎を理解する

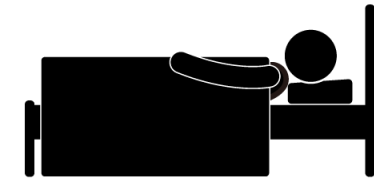
ホスピタリティの定義

「相互満足しうる対等になるに相応しい相関関係を築く為の人倫（人道）」

出典： 日本ホスピタリティ推進協会教本



ホテルが無い時代に旅人たちの休憩場所や宿泊場所として教会等の施設が食事等を提供していた。



病院が無い時代に病気で困っていた人を教会等の施設が受け入れていた。

「客人を保護する異人歓待の文化」
「自分から主体的に相手を想う心」
「貢献をベースとした思いやり、気遣い、もてなし」

◎ 相互容認

相手は無条件に受け入れることで、相手も自分を受け入れることができる。

◎ 相互理解

相手のことを理解しようとする姿勢が、相手の自分に対する理解を示すことに繋がる。

◎ 共創関係

お互いを尊重、承認する関係性の中で、ベストな「場」や「時間」が一緒に創られる。

◎ 信頼関係

お互いの信頼関係が築かれてこそ、お互いがかけがいの無い、無くてはならない存在となる。

ホスピタリティの種類

ホスピタリティの種類は以下の3つに集約される。

◆ インナー・ホスピタリティ（社内）

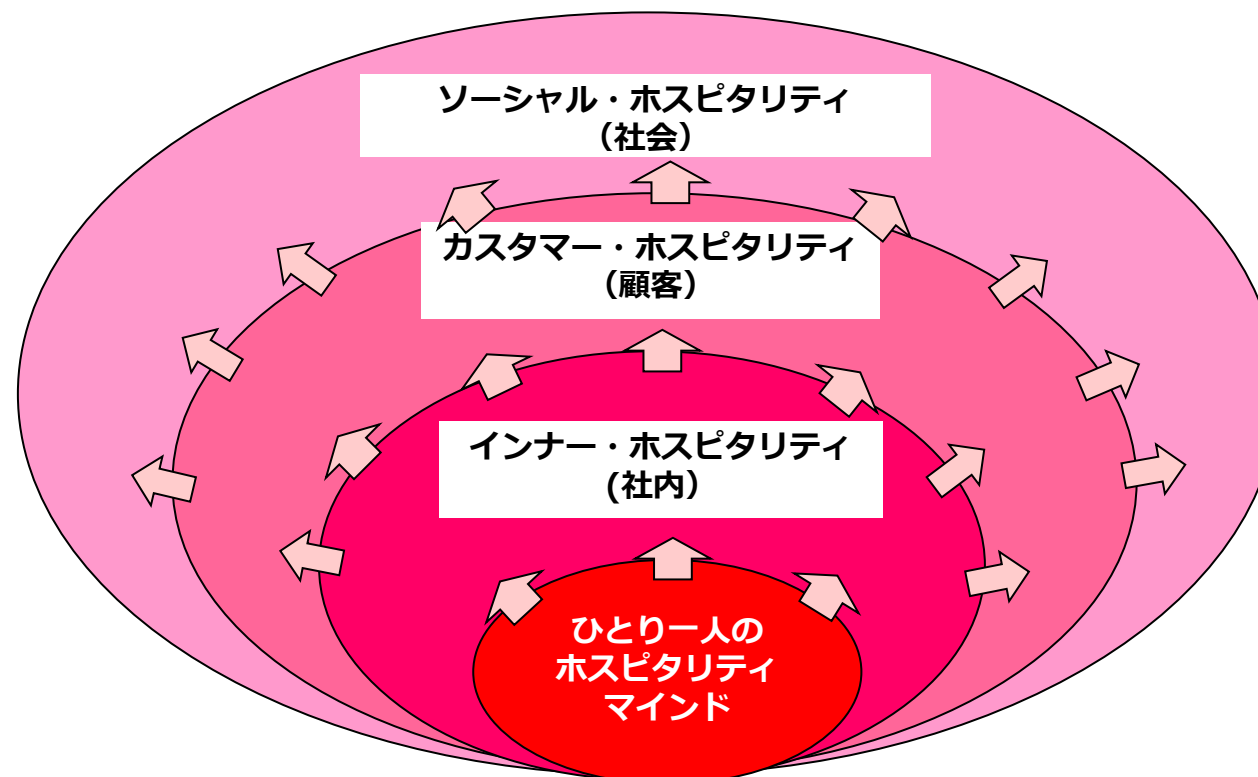
インナー・ホスピタリティとは、社内の従業員同士のホスピタリティを意味する。
ホスピタリティといえば、顧客への「おもてなし」や「厚遇」をイメージしがちだが、高いホスピタリティを提供するには、それ以前に社内のスタッフ同士の尊重や思いやりが重要であり、「社内がギスギスしたムードで、顧客に対して心からの笑顔や高いホスピタリティの提供は無い」ことが示すように、まずは社内のホスピタリティを高めることが重要。

◆ カスタマー・ホスピタリティ（顧客）

カスタマー・ホスピタリティとは、顧客への「おもてなし」や「厚遇」をベースとしたサービスの提供を意味する。
顧客に対して接客・サービスを通じて、顧客からの期待通りの顧客満足（等価価値領域）を超える、顧客感動（付加価値領域）のホスピタリティを提供することが、顧客ロイヤリティを高め、自社・自店舗のファンとなり、リピート化に繋がる。

◆ ソーシャル・ホスピタリティ（社会）

ソーシャル・ホスピタリティとは、社会に対するホスピタリティを意味する。
コンプライアンスの遵守、自然破壊撲滅や環境への配慮といった持続可能な社会の創造も、社会に対するホスピタリティであり、自社の社会への貢献のあり方を示した企業理念の実現も、社会へのホスピタリティとなる。



社内の「関係性の質」の向上が働きやすい職場、共創環境をつくる！

組織の成功循環モデル

MIT（マサチューセッツ工科大学）ダニエル・キム教授



- ①関係の質…メンバー同士がホスピタリティをベースとして、相手への尊重、思いやり、気遣い、メンバー同士のコミュニケーションを活性化して信頼関係を築く。
- ②思考の質…全メンバーが前向きな気持ちになり、仕事に取り組む意欲が高まり、いいアイデアが生まれ、社内での不毛な人間関係のストレスが軽減されて顧客志向が高まる。
- ③行動の質…一人ひとりが心からの笑顔で、自発的にお客様に喜んでいただくサービスを提供する。
- ④結果の質…顧客満足度、リピート率が上がり成果がでる。

インナー・ホスピタリティを高めるための思考と行動習慣

1. 「おはようございます」は自分から先に言うようにしている。	5	4	3	2	1
2. 特定の人だけでなく、できるだけ多くの人とコミュニケーションを取るように心掛けている。	5	4	3	2	1
3. 苦手な人、嫌いな人を作らずにどんな人でも「受け入れる」努力をしている。	5	4	3	2	1
4. 日々、元気で明るくいるように心がけている。	5	4	3	2	1
5. ひと前で誰かの悪口や陰口は言わないように心掛けている。	5	4	3	2	1
6. 自分よりも相手の事を考えて行動するようにしている。	5	4	3	2	1
7. 職場（集団）で起こること全てを他人事ではなく、自分事として受け入れている。	5	4	3	2	1
8. 自分は機嫌の良い日と悪い日で態度に出ないほうだ。	5	4	3	2	1
9. 職場の雰囲気、ムードが良くなるような言動を心掛けている。	5	4	3	2	1
10. 「ありがとう」を1日5回以上言っている。	5	4	3	2	1

◆平均点

点

- 5・・・自他共にみんなが認める「できている」
 4・・・自分の中では「完璧にできている」（いつでも、どこでも、誰にでも）
 3・・・自分の中では「ほぼできている」（時々できていない時もある）
 2・・・自分の中では、「できていない時のほうが多い」
 1・・・自分の中では、まだ「できていない」

**『おもてなし』は『うらおもてなし！』
 高いホスピタリティを提供するには、
 社内・外関係無く、日々のあなたの
 ホスピタリティ提供に向けた「思考」と「行動」
 を習慣化することが重要！**

この仕事の意味・誇り・やりがいが発動的なパワーになる！

この仕事の喜びとは？

ある介護福祉士・・・
「おばあちゃんが自分でご飯が食べられるようになったこと」

ある自動車販売会社の営業部長・・・
「新人がひとりで新車を受注できた時」

ある人事部のスタッフ・・・
「自分が採用した新入社員がイキイキと仕事をしているのを見た時」

ホスピタリティで得られる成果は、自分の仕事を通じて、
他者（顧客・仲間）の「喜び」や「しあわせ」に貢献することで得られる対価としての
金銭的・精神的報酬（喜び・しあわせ）

この仕事におけるお客様や仲間への貢献を
自分の仕事への「意味」「誇り」「やりがい」にして、
発動的（内発的動機付け）なパワーにする。

ゲスト（お客様）のハピネス（幸福）がキャスト（従業員）のハピネス（幸福）になる！



自身のパーパスを明確化する

パーパスとは、自分自身の存在意義を意味します。自分は「この仕事を何のためにしているのか?」「この仕事の意味・意義とは何か?」を明文化することで、自分の仕事の目的、存在意義、仕事への誇り、やりがいを明確にします。

1. あなたは、何故、この仕事に就いたのですか? (この仕事に就いたきっかけ)

2. あなたは、どんな時にこの仕事に「やりがい（貢献・評価・達成感）」を感じますか?

3. あなたがこの仕事をする上で、大切にしていること、こだわりは何ですか?

【パーパス（存在意義・目的・価値）】

上記回答を参考にして、「あなたは何の為にこの仕事をしているのか?」を考えてみましょう。

私は、

の為にこの仕事をしています。

仕事の目的とは

仕事の目的を尋ねられた時、寓話の中に三人の石切り職人の話があります。
建築家アントニ・ガウディが建設にすべてを捧げた、サグラダ・ファミリア聖堂の建設現場に三人の石切り職人がいました。それを見た旅人が「何をしているのですか?」と尋ねると、

一人目は、手を休めて一息いれながら「これで食べている」と答えました。

二人目は、手を休めず「腕のいい職人の仕事をしている」と答えました。

三人目は、目を輝かせて「世界に一つしかない教会を建てている」と答えました。

この三人の石切り職人は、仕事をしている目的がはっきり異なります。

最初の職人は給料であり、二人目は職務そのものであり、三人目は価値あるものへの貢献が目的になっています。

同じ仕事、同じ作業をしていても視点の違いによって仕事へのやりがいは大きく変わってきます。

今、企業が求めているのは、三人目の目的が明確で誇りを持って仕事ができる人です。

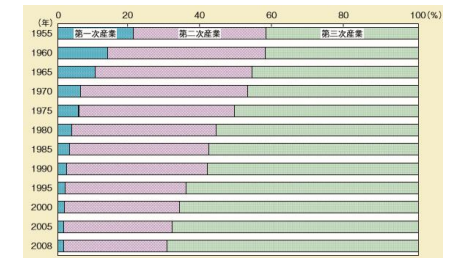
やらされているのではなく、自分の仕事はどう人の役に立ち、何のためにこの仕事をしているのかという使命感を持って働ける人にならなければなりません。

Ⅱ. 相手のして欲しいことに気付ける「洞察力」を磨く

サービスの時代変化とホスピタリティが時代に求められる4つの理由

1. 日本の産業構造の変化

- ◇ 日本の第三次産業は全体の75%を超える産業の中心。
- ◇ サービスに溢れている成熟社会ではサービスに対する期待値が上がっている。
- ◇ サービスに従事する人が増加しており、高いレベルの接客・サービスが求められる。



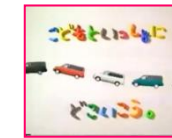
< 産業構成割合の推移 >

2. 消費者の価値観の変化

- ◇ 21世紀の消費者の満足度は、「物質的な満足」から「精神的な満足」へ。
- ◇ 「良いモノを作れば売れる」という時代から、「モノを使ってどんな精神的な満足が得られるか」が求められる。
- ◇ スタッフのサービスへの期待も「表面的なサービス」からホスピタリティの伴った、「心からのサービス」が求められる。



<i-phoneアプリと連携して
スニーカーではなく健康を提供>



<家族との時間を提供
HONDAステップワゴン>

3. 成熟化した社会によるコモディティ化

- ◇ 商品やサービスの違いが不明瞭化することをコモディティ化という。コモディティ化すると消費者は単に安いという理由で選択、消費をして価格競争に陥る。
- ◇ コモディティ化されている社会では差別化は困難であり、20世紀の皆に平準化された定型型サービスの提供から、21世紀の個々のお客様に合わせた適応型サービス、期待を超える付加価値型サービスの提供が求められる。



<星野リゾート「界アルプス」>

4. 人にしかできない付加価値の提供

- ◇ マニュアル通りの型通りの定型型サービスは「人」ではなく、「AI・ロボット」が担当する。
- ◇ 人は、顧客とコミュニケーションを図りながら、ニーズを引き出し、目の前の顧客に適応した適応型サービスの提供が求められる。
- ◇ 「人」にしか提供できない付加価値（愛情・温もり・安心感・幸福感 e t c）がより求められる。



<配膳ロボット>

顧客体験から嬉しい・不快な対応を考える

Workshop.

私たちはお客様として沢山の接客・接遇を日々受けています。
自分がお客様として利用した際に、嬉しかった対応、不快な対応はどんな時でしたか？どんなことでも良いので、3分間でできるだけ沢山、挙げてください。

例) コンビニ・居酒屋・美容院・テーマパーク・カフェ・病院・銀行・ファミレスetc

◇ **嬉しかった対応（相手からしてもらって嬉しかった事）**
自分がお客様として嬉しかった時はどんな時ですか？

- ① _____
- ② _____
- ③ _____
- ④ _____
- ⑤ _____

◇ **不快だった対応（相手からしてもらって不快なこと）**
自分がお客様として不快に思った時はどんな時ですか？

- ① _____
- ② _____
- ③ _____
- ④ _____
- ⑤ _____

【接客・接遇に感性のアンテナを立てる】

普段から接客・接遇への「感性のアンテナ」を高く持ち、お客様がして欲しいことを感じ取る努力をし、自分の接客・接遇に生かします。

※ 感性とは、印象を身につける能力であり才能ではなくスキルです。



Workshop. 嬉しかった対応、不快な対応を共有する

◆ 相手が「されて嬉しい」3つの「くれている」

1. _____ = _____

2. _____ = _____

3. _____ = _____

接遇で一番大切なことを考える

Workshop. 嬉しかった対応、不快な対応を参考に、私達が接遇する上で一番大切だと思うことは何ですか？
グループの回答をA 3用紙にご記入ください。

MEMO

Ⅲ. 相手に伝わるように伝える「表現力」を磨く！

ストローク

お互いの心の栄養を満たし合う「ストローク」

交流分析とは相手を心地良くする心理学で、「ストローク」は、自分の言動・行動・態度を通して「相手の心の栄養を満たすこと」を意味します。そのストロークは度数で表すことができ、相手に言葉を掛けるとストロークの度数は1度数、更に「目を見る」と2度数、さらに「笑顔」で3度数、「握手」で4度数。

ストロークの度数が増えれば増えるほど相手の「心の栄養」は満たされていきます。



Question. 朝の挨拶は、1日のはじめにメンバー同士の心の栄養を満たし合う観点で重要ですが、挨拶のストロークとは、どのような言動・行動・態度が考えられますか？

ストローク1度数：「おはようございます」と言う

ストローク2度数：

ストローク3度数：

ストローク4度数：

ストローク5度数：

笑 顔

Question. 自分にとって、相手にとって笑顔のメリットどんなことが考えられますか？

笑顔の作用

- ①親和作用・・・場を和ませ、人を癒し、打ち解けた雰囲気を作る。
- ②浄化作用・・・イライラした気持ちを一新し、不快な気持ちを洗い流す。
- ③誘引作用・・・笑顔の人の方に引き込まれるように、足が向くことがある。
- ④解放作用・・・緊張をほぐす作用がある。



Training. 笑顔トレーニング

- ① 目を大きく開け、額に横ジワができるくらいマユを上げます。
【10秒間KEEP】
- ② 口の両端を耳元に向かって引き上げます。
(上の歯を8本～10本見せる)
【10秒間KEEP】
- ③ そのまま「ラッキー」、「ハッピー」、「大好きー」を表情筋を意識しながら口を大きく動かします。(5回)

アクティブリスニング

アクティブ・リスニング＝積極的傾聴

相手が心を開き、「もっと話したくなるような聞き方」の手法であり、言葉と態度を通して積極的（アクティブ）に聴く姿勢を相手に表します。

あいづち

熱心に相手の話を聞くポーズであり、もっとあなたの話を聞きたいというアピール。
共感ワードを有効に使いながら肯定的に聞く。

- ・そうですね
- ・すごく良く分かります！
- ・それ、いいですね。

うなずき

うなずく相手の話をしっかり聞いているという態度を示す。
相手の発言の潤滑油となり、早目のペースでうなずくと相手は話し易くなる。

- ・大きくうなずく！
- ・目を見てうなずく！
- ・笑顔でうなずく！

オーバージェスチャー

身振り、手振りを大げさにすることで、相手を引きつける効果がある。

- ・大きな反応！
- ・大きく身振り！
- ・大きく手振り！

スマイル

笑顔は、お互いの緊張をほぐし話し易くなり、親しみ易くなる効果があります。
また、相手と早く関係性を築く上でも効果的です。

- ・口角を上げる！
- ・目尻を下げる！
- ・満面の笑顔！

Training. アクティブリスニング

- ① ふたり一組になる。
- ② ペアのひとりが質問して、もうひとりが答える。
- ③ お題は『あなたの趣味は何ですか？』
聞く側は、相手の答えに対してアクティブリスニングをする。
- ④ 問う側、答える側を交代する。

（時間各 2 分間）

IV. 本研修で得たことを振り返り、明日からやりたいことを明確にする



THE HOSPITALITY TEAM Inc.

本研修で得たこと並びに明日から実践したいこと

本研修は学ぶことが目的ではなく、研修を通じて得たことを意識し、行動を変えることで初めて自身の成長に繋がります。
本研修で得たこと、気づき、学び、発見並びに明日から実践したいことを別紙用紙に記入してご提出ください。

【提出用】	所属名	お名前										
〈 研修の目的 〉 ◆相手への尊重や承認をベースとした思いやりや気遣いを意味する「ホスピタリティ」を体現する上で大切なマインドとは何かを理解します。 ◆コミュニケーションを通じて相手との関係の質を高める上で、ホスピタリティをどのように活用すべきなのかを実践的に学びます。 ◆同じ会社で働く仲間の価値観や考え方を共有し、自社のミッションである「子育てに不安の無い社会をつくる」の実現に向けて、同じ価値基準、考え方、同じ想いで仕事ができるようにします。												
■ 本研修で得たこと（学び・気づき・発見）												
■ 明日からやりたいこと・実践したいこととは？（言動・行動・態度 e t c） <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">① _____</td> <td style="width: 50%;">⑥ _____</td> </tr> <tr> <td>② _____</td> <td>⑦ _____</td> </tr> <tr> <td>③ _____</td> <td>⑧ _____</td> </tr> <tr> <td>④ _____</td> <td>⑨ _____</td> </tr> <tr> <td>⑤ _____</td> <td>⑩ _____</td> </tr> </table>			① _____	⑥ _____	② _____	⑦ _____	③ _____	⑧ _____	④ _____	⑨ _____	⑤ _____	⑩ _____
① _____	⑥ _____											
② _____	⑦ _____											
③ _____	⑧ _____											
④ _____	⑨ _____											
⑤ _____	⑩ _____											
© THE HOSPITALITY TEAM Inc, All rights reserved.		20230923ル・アンジェ様 接遇・コミュニケーション力向上ホスピタリティ研修										

ホスピタリティカード

本研修の結びとして「この仕事を通じてなりたい自分」「わたしのホスピタリティ宣言」を別紙カードにご記入いただき、自己実現、成長に繋げていただければと思います。



この仕事を通じて「なりたい自分」

わたしのホスピタリティ宣言

MEMO



To Brighten People and The Company
With “HOSPITALITY”

ザ・ホスピタリティ チーム 株式会社

TOKYO OFFICE

〒153-0062 東京都目黒区三田 2-12-5 COMBO HOUSE TEL03-5860-8164 FAX03-6303-1361

MATSUMOTO OFFICE

〒399-0033 長野県松本市島立 860-1-202 TEL0263-50-8801 FAX0263-50-8802