

本講座の特色

- 1 おもてなしのマスター＝企業内のリーダーとして現場を活性化する人材を育成
- 2 講座の7割以上を受講し、認定試験に合格した方を「おもてなしマスター」に認定、熊本商工会議所が認定証を授与（さらに希望者にはピンバッジを販売）

特別講師

(株)オリエンタルランド 理事 (東京ディズニーリゾートの運営会社)
キャリア教育センター 代表 **竹内 昭氏**



新潟県生まれ。大学卒業後、1971年に(株)京成百貨店入社。1980年に(株)オリエンタルランド入社後、商品部、人事部、運営部を経て、1997年にグループ企業である(株)舞浜リゾートラインの社長、2006年には同じく(株)オーエルシー・キッチンテクノの社長を歴任。現在は、理事として運営のアドバイスをしながら、キャリア教育センター代表として、東京ディズニーランドオープン前から30年以上にわたる経験で培ったサービスや顧客満足度を高めるためのノウハウ、知識を伝えることで社会に貢献するという使命を持って活動している。

担当講師

(株)さくらコミュニケーションズ
代表取締役 **古川智子氏**

東京日本橋にある江戸期創業の老舗の教育担当責任者として、「江戸しぐさ」を甦らせた従業員教育プログラムを開発。現在、全国各地で年間200回を越す講演・セミナーを開催し、「おもてなし」セミナーの第一人者として活躍中。

ヒューマンポジティブコンサルティング
代表 **篠原 勤氏**

江戸風鈴職人末裔。江戸商人の研究者であり、マーケティングの専門家。国内でも草分け的な存在の「活性化コンサルティング」の第一人者。「おもてなし」を以ってブランディングさせるヒューマンブランド戦略のスペシャリスト。

副担当講師

オフィスYOSHIDA
代表 **吉田由美子氏**

日本の礼法の師範であり、接客サービスに高い付加価値が求められる業種のホスピタリティ研修の第一人者。おもてなしの基礎となる接客・マナー研修は、各方面から高い評価を得ている。

おもてなしのプロを育成 第2期おもてなしマスター育成講座

3月に全線開業した九州新幹線などを利用して熊本県を訪れる観光客の皆さまの顧客満足度向上を図るため、観光客と接する機会の多い交通・観光・飲食・宿泊施設などで従事される方を対象に、知識やスキルの最上級レベルを修得していただく講座を開催します。熊本の新しい観光資源として『人』を売り出していくことで、人とのふれあい・おもてなしを通じた熊本ファンづくりを目指します。

■開催期間
平成23年7月22日(金) 全7回
～10月4日(火)

■募集定員 30名

■開催場所 熊本商工会議所 6階 会議室

■講座内容 右面をご覧ください

■受講料 会員: 31,500円
非会員: 63,000円

※但し、当所の会員で熊本・観光文化検定の合格者は28,350円

お申込み・お問合せ先

熊本商工会議所 情報調査課 〒860-8547 熊本市横紺屋町10 TEL 096-354-6688 FAX 096-354-8890
E-mail jigyoku@kmt-cci.or.jp ホームページ <http://www.kmt-cci.or.jp/>

おもてなしマスター育成講座 受講申込書

FAX 096-354-8890

事業所名			
業種	所在地	TEL/FAX	
役職名	/		
氏名			
熊本・観光文化検定の合格	<input type="checkbox"/> あり▶()級 <input type="checkbox"/> なし 生年月日(19 . .)	<input type="checkbox"/> あり▶()級 <input type="checkbox"/> なし 生年月日(19 . .)	<input type="checkbox"/> あり▶()級 <input type="checkbox"/> なし 生年月日(19 . .)

※ご記入いただいた情報は、本講座の運営・管理並びに熊本商工会議所からの各種連絡、情報提供のために利用するほか、講座受講者の実態調査・分析のために利用させていただくことがあります。

おもてなしマスター育成講座カリキュラム

「おもてなしのプロ」である「おもてなしマスター」とは、心が優しいことはもちろんですが、人間性の高さが求められます。本講座では、おもてなしのプロとして備えておかなければならない知識やスキルの最上級レベルを修得していただくため「能力開発講座」と「スキルアップ講座」に分け、受講者の個性が魅力として輝きを増すことを目指す総合講座として開催、「熊本人としてお客様をおもてなす」プロを育成します。

開講時の記念講演として、東京ディズニーリゾートを運営されている株式会社オリエンタルランド理事の竹内昭様よりテーマパークの運営を通じて実践されてきたお客様をお迎えするにあたっての最高のおもてなし、顧客満足度を高めるための取り組み等についてお話しいたします。是非ご期待ください。

◆講演 ○基礎講座 ■能力開発講座 ●スキルアップ講座 □事例研究

回	月日	時間	内容	講師
1	7/22 【金】	13:30~13:45	開講式	事務局 竹内 昭 事務局 古川 智子 吉田由美子 篠原 勤
		14:00~16:00	◆開講記念特別講演 「おもてなしの極意」～夢・感動の提供～	
		16:15~17:00	担当講師紹介、受講者自己紹介	
		17:00~17:30	◆開講にあたり「おもてなしとは何か」	
		17:30~18:30	○基礎講座「おもてなしの基礎となるマナーを学ぶ」	
		18:30~19:00	◆当講座の特徴とおもてなしマスターというブランドとは	
2	8/3 【水】	13:00~14:00	各自の目標設定と自己分析（自分の特性を知る）	古川 智子 古川/篠原 古川/篠原 古川/篠原
		14:00~15:00	■能力開発講座Ⅰ ①感受性（気付き力）を磨く ②積極性（行動力）を磨く	
		15:15~17:15	■能力開発講座Ⅱ ③コミュニケーション能力を磨く	
		17:30~19:00	□おもてなしの事例研究Ⅰ（第一期生からの発表付き）	
3	8/30 【火】	13:00~14:00	■能力開発講座Ⅲ ④情報収集力を磨く	篠原 勤 古川/篠原 古川/篠原 古川/篠原
		14:15~15:45	■能力開発講座Ⅳ ⑤指導力を磨く ⑥自己統制力を磨く	
		16:00~17:30	●スキルアップ講座Ⅰ ①企画力を磨く	
		17:45~19:00	□おもてなしの事例研究Ⅱ（第一期生からの発表付き）	
4	9/15 【木】	13:00~14:00	●スキルアップ講座Ⅱ（外国の方へのおもてなし）	未定 未定 未定 古川 智子 古川/篠原
		14:10~15:10	②英語によるおもてなしと欧米人の習慣を学ぶ	
		15:30~16:30	③韓国語によるおもてなしと韓国人の習慣を学ぶ ④中国語によるおもてなしと中国人の習慣を学ぶ	
		16:40~17:40	●スキルアップ講座Ⅲ ⑤電話対応能力を磨く ⑥クレーム対応能力を磨く	
		17:50~19:00	□おもてなしの事例研究Ⅲ（第一期生からの発表付き）	
		13:00~15:00	●スキルアップ講座Ⅳ ⑦感動力を磨く	
15:15~17:15	●スキルアップ講座Ⅴ ⑧表現力を磨く			
17:30~19:00	□おもてなしの事例研究Ⅳ（第一期生からの発表付き）			
6	10/3 【月】	13:00~15:00	◎おもてなしマスター認定試験Ⅰ	事務局 事務局 古川/篠原
		15:30~17:30	◎おもてなしマスター認定試験Ⅱ	
		17:45~19:00	□おもてなしの事例研究Ⅴ（まとめ）	
7	10/4 【火】	13:00~14:15	総括（設定目標の達成度確認）	古川/篠原 篠原 勤 古川 智子 事務局
		14:30~15:30	◆修了講演「これからの時代のおもてなしとは」	
		15:30~16:30	◆修了講演「おもてなし～おもてなす喜びと心の成長」	
		16:40~17:00	おもてなしマスター認定式・修了式	