

第17回みやざきおもてなし向上委員会

第17回は、2010年1月20日(水)13:00~14:30、県庁9号館3階研修室で行われました。参加者は8名でした。これからのみやざきおもてなし向上委員会について、たくさんの意見をいただきました。

◎おもてなし研修会と表彰式

宮崎県観光推進課主催

日時：1月26日(火)14:00~16:30

場所：宮崎市民プラザ オルブライトホール

●先日選出されたおもてなしステッカーと標語の表彰式

●蔵田理氏基調講演

『日本一のホスピタリティサービスを目指して
～お客様に微かな感動を与えるために』

蔵田 理氏

ホテルオークラをはじめ、30年のホテルマンの経験を生かし、3000人の新人育成の実績を持つ。

現在、フリーのサービスコンサルタントとして活動すると同時に、人材育成会社CUEの顧問として「オフィスマナー講座」も開講している。

著書に『接客のプロが教える上客がつくサービスつかないサービス』などがある。

☆40パーセントのスマイル、60パーセントのスマイル

☆挨拶さえできれば常識人？

☆お客様には骨盤を向けて正対する

☆お客様を受け入れる「イエスの動作」とは

☆サービスは「恕」の精神

☆お客様の「気づいて」を見逃すな

など、サービス業に携わる人にはもちろん、一般のコミュニケーションにも大変有益なお話を聴くことができました。

◎米岡みつ子氏講演会について

みやざきおもてなし向上委員会主催の、初の講演会です。ぜひ、ご参加ください。

日時：3月24日(火)13:00~15:00

場所：カーリーノ8階ガガエイト コミュニティホール

●米岡みつ子氏

『人生・仕事の中の彩としてのマナー接遇』(仮)

米岡みつ子氏 製薬メーカー勤務を経て、1986年9月、宮崎情報ビジネス専門学校、秘書学講師となる。1997年にフリーになる。

大学や中学、高校で接遇マナーの基本などを、医療・福祉関係研修や職員・会員研修でコミュニケーションや新入社員研修、電話対応などを講義している。

日本秘書教育学会会員。

日本電信電話ユーザ協会主催電話対応コンクール宮崎県大会審査委員。

MRTラジオ【スーパーワイド パリッと朝!アラカルト マナー相談 木曜9:10~】

◎2010年の展望・課題

- ・おもてなしに関係ある、もっとたくさんの団体に声かけをしていき、参加してもらう。(JR、カーフェリー、お茶組合、バス協会、観光ボランティア、花組合・・・など)
- ・ずっと続けられるような仕組みを作りたい。
- ・飲食業組合でニシタチガイドが1月からスタートした。連携できるようならしていった方がいい。
- ・規約・会則を作り、構成メンバーもはっきりさせ、資料をしっかりと作ってアピールしていく。
- ・現在は、全体の絆が弱いので、会員名簿を作って連携しやすいシステムを作る。
- ・資料を作って、新しい団体に声かけをするべき。
- ・会則・規約などができあがったら、メールで配信し、アドバイスをいただく。
- ・将来的にはNPO法人化などを見据え、あせらず進めていく。
- ・会報を作るべき・・・経費がかかるという問題がある。
会報の発送は、旬なびに入れ込んでもらう方法もある。
- ・情報の共有化を図る。
- ・観光ボランティアの方々との連携・・・総会などでお話をしてもらい、観光ボランティアの会に出向く、など。
- ・グリーンバードとの連携(体験するのが一番)
- ・県民の意識レベルを上げることができる団体になるのが理想。

今回は、2月17日(水)13:00~14:30です。

場所は、いつもの会場、県庁9号館3階研修室で行われます。

よろしく願いいたします。

みやざきおもてなし向上委員会専用メールアドレス

omotenashi@smile-c.com

TEL 0985-31-4300 FAX 0985-31-4310