



ICEBREAK

アイスブレイク

ホスピタリティクイズ



# ホスピタリティマインド

～全員でつなごう、もてなしの心～

HRインゲージメント 代表 安徳勝憲  
antoku0412@gmail.com

# 本日のメニュー

Welcome Drink

Appetizer

**ホスピタリティマインド自己診断**

Main Dish

**ホスピタリティマインド**

D e s s e r t

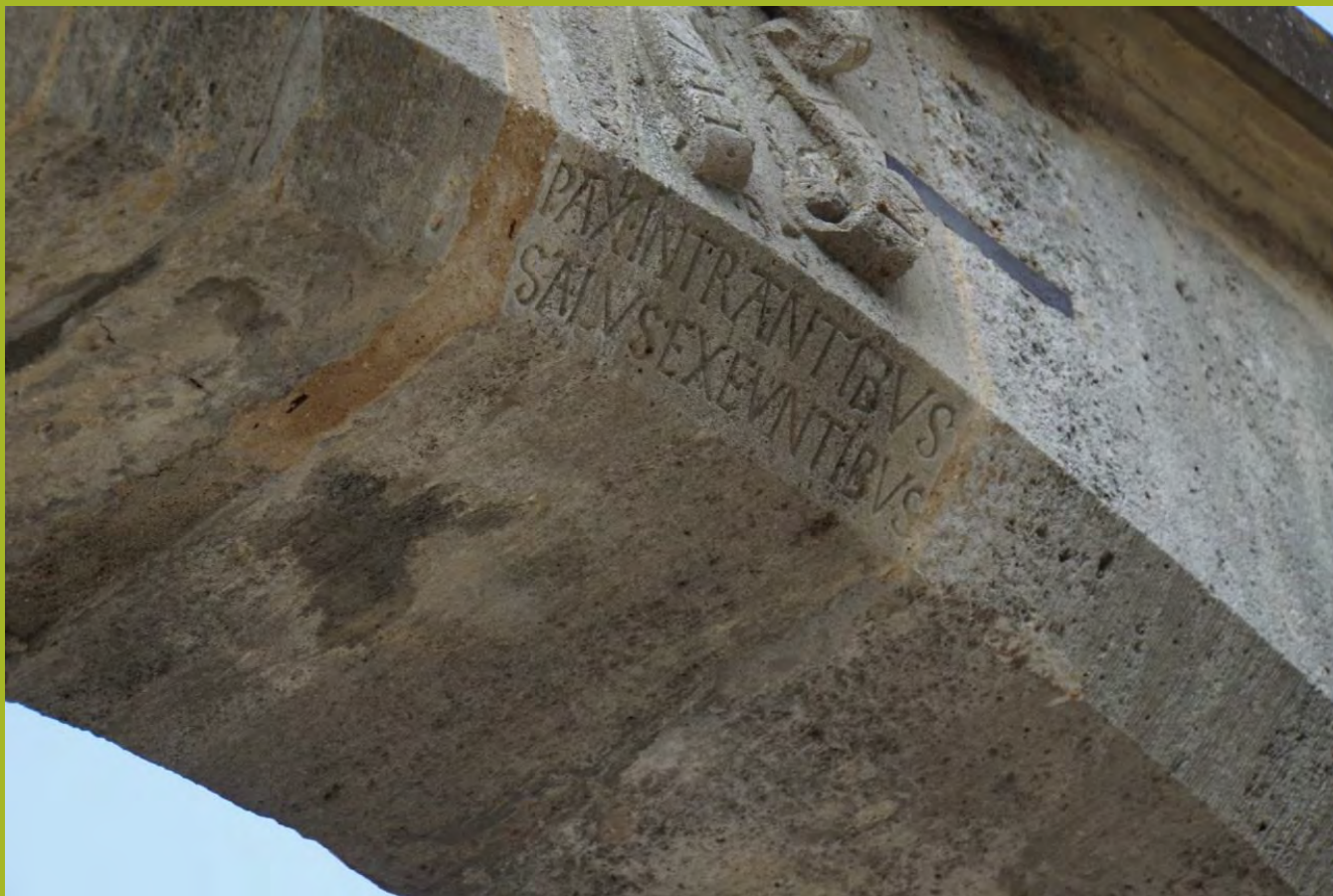
**ホスピタリティ事例紹介**

C o f f e e o r T e a

**Q & A**

# Welcome Drink





**“PAX INTRANTIBVS, SALVS EXEVNTIBVS”**  
歩み入る者にやすらぎを、去り行く人にしあわせを

ローテンブルグ シュピタール門 16世紀

# Appetizer

## ホスピタリティマインド自己診断



## あなたのホスピタリティマインド 自己評価シート

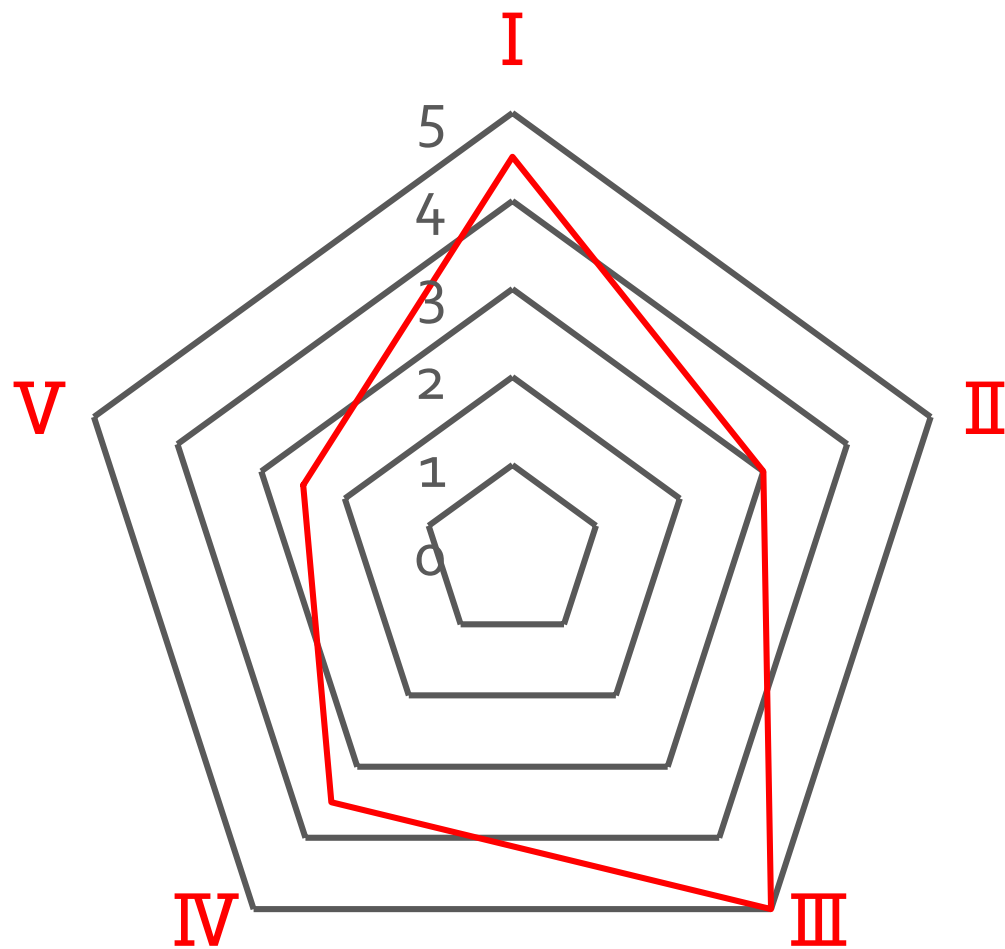
質問 番号	A 5点	B 3点	C 1点	D 0点	質問番号	A 5点	B 3点	C 1点	D 0点
1					14				
2					15				
3					16				
4					17				
5					18				
6					19				
7					20				
8					21				
9					22				
10					23				
11					24				
12					25				
13									

A : そうである    B : まあまあそうである    C : ややそうでない    D : そうではない



	質問項目					計算スペース	合計点 (5点満点)
						$(3 + 4 + 3 + 5 + 3) \div 5$	3.6
I	1	6	11	16	21		
II	2	7	12	17	22		
III	3	8	13	18	23		
IV	4	9	14	19	24		
V	5	10	15	20	25		

# グラフ記入例



Main Dish

# ホスピタリティマインド



お客様を大切に思う  を、目に見  
える  に変えて、お客様が   
と感じるコミュニケーションや方法で伝  
えること。

# 事務用ロボット

(ロボティック・プロセス・オートメーション)

頭脳労働

人工知能

肉体労働

ロボット

感情労働

ホスピタリティマインド

# 外国人から見た日本人の「おもてなし」

外国人が日本への旅行で感動しているのは、「日本人一人ひとりの礼儀正しさ」「困っていたら助けてもらえた」などの個人的な親切である。

一方、日本の旅館やホテル、レストランなどの「**おもてなし**」は、日本のやり方を押し付ける、臨機応変が利かない、堅苦しいなどと評されることが多い。

**あなたにとって、  
お客さまとは  
どんな人ですか？**





**今朝も朝食で長蛇の列。      ホスピタリティ  
マインドあふれるあなたは、どうしますか？**



**もてなしの主役は誰でしょうか？**





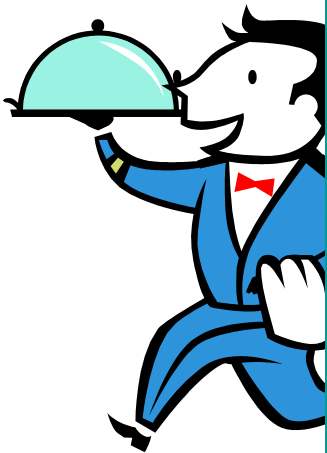
# 真実の瞬間

スカンジナビア航空では、年1000万人の旅客が5人の社員と15秒接触するその瞬間こそ、顧客の脳裏にブランドの印象が刻みつけられる最も大切な時。スカンジナビア航空が最良の選択だった、と納得いただくかなくてははいけない。

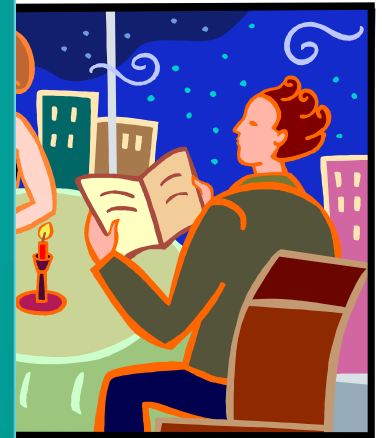
**顔いろや容貌を、いきいきと明るく見せることは、人間としての基本的なモラルである。**

なぜなら人の顔いろは家の門口のようなものだからである。広く人と交際し、つき合うには、門をひらき入口を清潔にし、客が入りやすくすることが大事である。



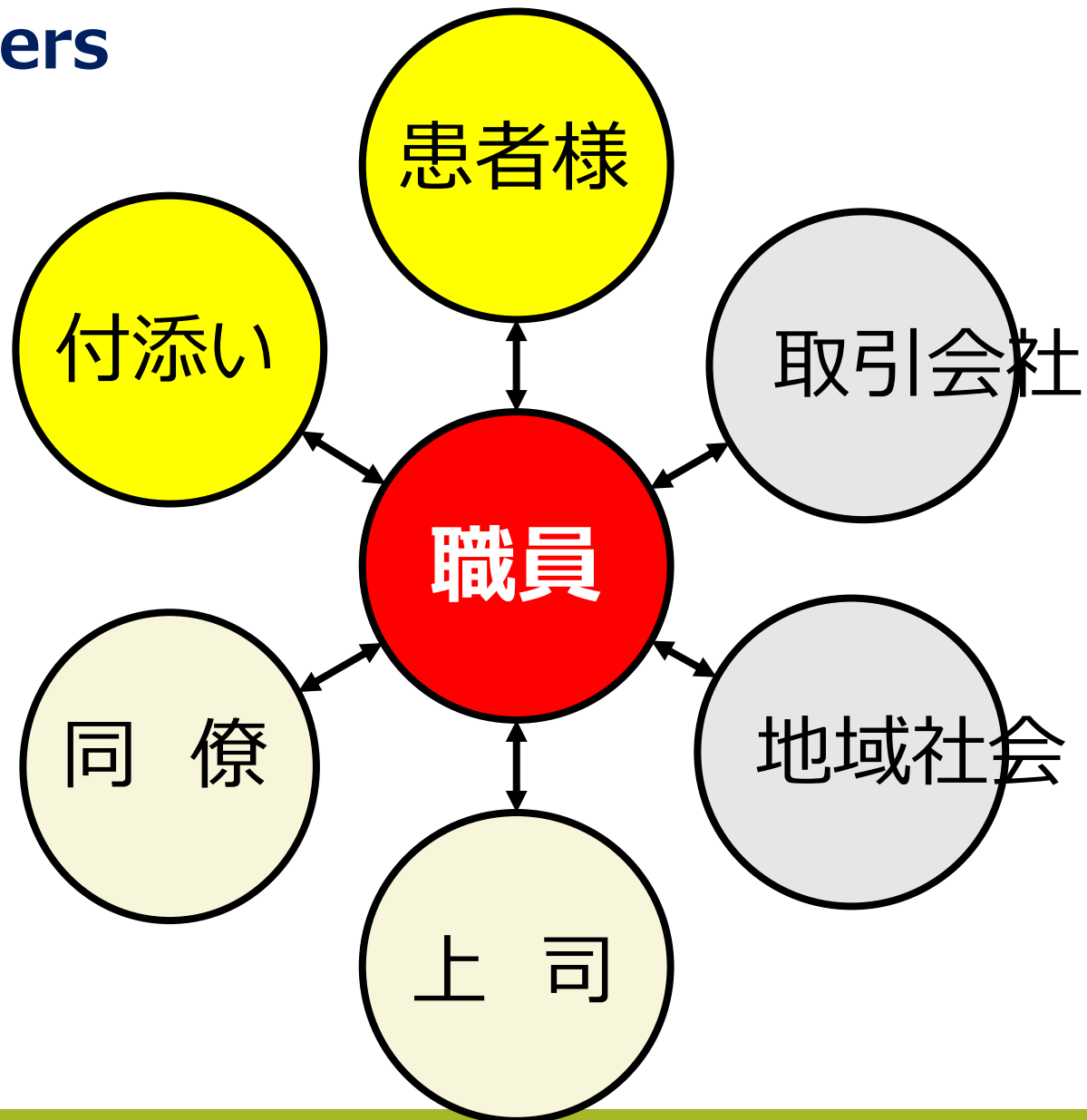


$$100 - 1 = 0$$





# ステークホルダー Stakeholders





Dessert

## ホスピタリティ事例紹介





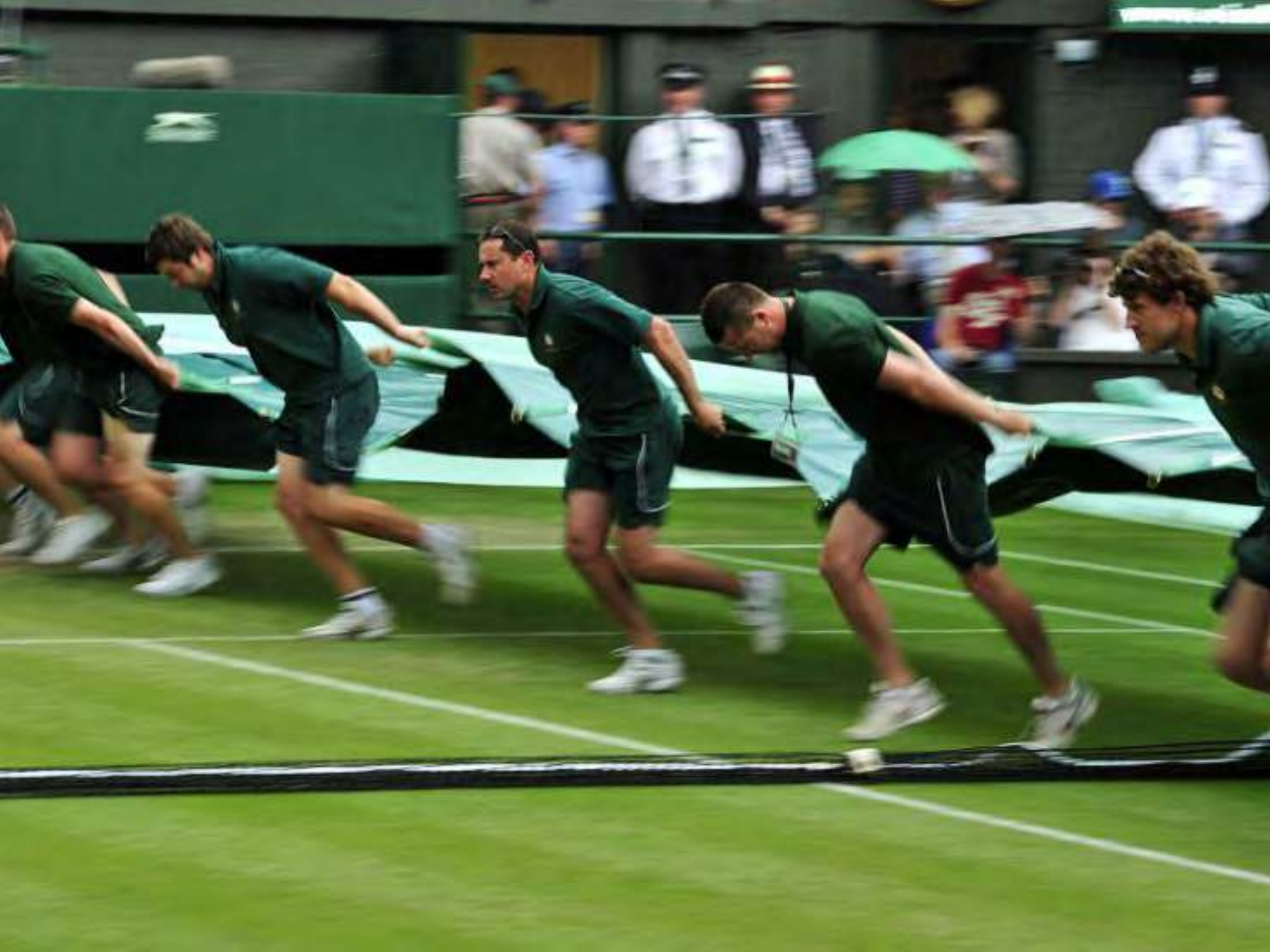
MĒTĪJ

Me-Avitoku Katsunori









TOSHIBA

用途 乗用  
定員 6名  
積載 450kg



TOSHIBA

東芝エレベーター

このエレベーターは、より安心してご利用いただくため  
より、24時間休まず、お申し込みにて弊社サービス  
センターでサポートしております。

お客様の番号 T-34718

このエレベーターは、より安心してご利用いただくため  
より、24時間休まず、お申し込みにて弊社サービス  
センターでサポートしております。



東京区支店

☎03-3537-7981

サービスセンター ☎0120-58-3433



# Coffee or Tea

## Q & A

