

■ 講義風景



■ 実施日

2021年6月7日（月） 13:00～16:00

（16:00～17:00 模擬面接 ※希望者のみ）

■ 講師

ANAビジネスソリューション株式会社 高原 温子 氏

ANA（全日本空輸株式会社）に客室乗務員として在籍。現在は、ANAビジネスソリューション株式会社の講師として活躍中。あかるく元気な人柄で、参加者との交流を大切にされた研修を実施。ANA在籍中は、国内線、国際線にてパーサー業務を担当。ホスピタリティーに溢れるサービスでお客様から高い評価を得ると共に、機内サービスの改善・推進を担う。また、地域社会における交流イベントなど社外活動にも積極的に参加。そのような中で接遇やコミュニケーションを活かし信頼関係を築くことの大切さを体感、現在の研修に活かしている。

■ 参加者の声（感想、参考になったこと）

- ・コミュニケーションは言葉だけでなく、見た目や声の調子が大きな影響を与えるということを知ることができ、コミュニケーションをとるうえでどのようなことに気を付けるべきか学ぶことができた。
- ・面接官に対してもおもてなしの心で接するという発想が今までなかったので、面接で評価されるということ以前に、お互いに気持ちよく話ができるような接し方を意識することの大切さを学ぶことができました。
- ・グループワークがとても楽しかった。優秀な学生からのフィードバックはとても参考になったし、刺激にもなった。
- ・実際に面接を行うと、ただ単に知ることと、学んだことを使いこなしていくことは別の話であることを痛感することができた。
- ・オンラインではカメラレンズが相手の目になるということ、うなずきも大きくしないと伝わらないことなど、オンラインでのコミュニケーションのコツを知れたのが良かったです。先生がレンズを見る場合と見ない場合の違いを実演してくださったので、レンズを見て話すことの重要性がよくわかりました。

■ 参加人数

- ・ DC 3名
 - ・ MC 9名
 - ・ 教員 1名
- 合計： **13名**