

## ■ 講義風景



## ■ 実施日

2020年7月13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

2005年まで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。「あんしん、あったか、あかるく元気」を体現する人柄で、参加者との交流を大切にした研修を行っている。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）

- ・普段意識することのないコミュニケーションでの癖に気づくことができた。
- ・身だしなみひとつとっても、おもてなしの心を大切にするべきであるということに気がつけた。
- ・自分の目が思っていたよりもカメラに合っていないことを初めて認識いたしました。
- ・オンラインを通したコミュニケーションにおいて、どのようなことを意識すべきか。相手に与える印象を良くするために気を付けるべき表情や所作、言葉遣い。
- ・就活だけでなく、社会人になってからも使えるマナーをたくさん学ぶことができた。

## ■ 参加人数

- ・DC 11名
- ・MC 8名

合計：19名