

## ■ 講義風景



## ■ 実施日

2023年6月27日(火) 10:30~17:00

第1部 講演 10:30~12:00

第2部 演習 13:30~17:00

## ■ 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）の客室乗務員を経て、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した研修を実施。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）

- ・私はこれまで、マナーについてネガティブな印象が強かったが、この講座を通してマナーを利用する考え方や方法を学ぶことができた。
- ・実践する機会を多く用意してくださったため、内容として非常に盛りだくさんであるものの身についたことも多く、充実したセミナーでした。
- ・実践から考え方まで、納得しながらお話を聞くことが出来た。講師の高原様が実際にマナーを意識されてセミナーを進めていってくださったので、お話される内容に非常に説得力があった。もっと早く参加できていればよかったと悔やんだ。
- ・ペアで色々学べたのが楽しかったです。内容も今後活かしやすいように丁寧に説明されていました。
- ・ビジネスマナーに関するセミナーはあまり受けてきたことがなかったが、自分に足りていない点がいくつもあることに気づかせてくれた。

## ■ 参加人数

### 【第1部 講演】

- ・ DC 15名
  - ・ MC 21名
- 合計：**36名**

### 【第2部 演習】

- ・ DC 4名
  - ・ MC 6名
- 合計：**10名**