

新春経営講演会のご案内

アメリカCNNテレビ、テレビ朝日、NHK総合、関西テレビ、また雑誌、小説、ミュージカル他、「新幹線お掃除の天使たち」として上げられ話題沸騰。日本国内だけでなく海外からも取材殺到！

「新幹線劇場『7分間の奇跡』世界一の現場力は如何に実現できたか」

～3k職場だった新幹線清掃チームが、いかにして世界注目の『おもてなし集団』に変わったか！
その経営リーダーシップ、モチベーションの仕組みのポイントは何か～



7分間の奇跡はいかにつくられたか「掃除のおばちゃん」から、おもてなしを担う「新幹線劇場のスタッフ」へと仕事に誇りとやりがい、仕事に意味を与え、意識づけた。

ES→サービス→CS CS(顧客満足)を提供するためにまずES(従業員満足)をアップ、そのために私たちの商品は何か？(お客様の求めているものは?)を考え、「新幹線劇場」として「よき思い出」を提供する、という発想に至り、おもてなし教育を徹底するとともに、仲間を褒め合う、エンジェル・リポートによるフィードバックの仕組みを導入。

「さわやか、あんしん、あったか」 現場が戸惑うことのないよう、不変のキーワードとして「さわやか、あんしん、あったか」を定め、理念を

共有。

■講師ご紹介■

「新幹線を変える男」(東洋経済)としても紹介/元 ㈱JR東日本テクノハートTESSEIおもてなし創造部長



合同会社おもてなし創造カンパニー代表 **矢部 輝夫**(やべ てるお) 氏

<ご紹介>1966年 日本国有鉄道入社。以後、電車や乗客の安全対策を専門として40年勤務し、立川駅長、指令部長等の職を歴任。2005年 鉄道整備会社(株)JR東日本テクノハート TESSEI 取締役経営企画部長に就任。従業員の定着率も低く、事故やクレームも多かった新幹線の清掃会社に「トータルサービス」の考えを定着させ、日本国内のみならず海外からも取材が殺到するおもてなし集団へと変革。2015年3月31日退職。合同会社「おもてなし創造カンパニー」を設立し代表となり、現在に至る。この間の取組みと実績に対し、経済産業省「おもてなし経営企業選」、企業情報化協会(IT 協会)「サービスホスピタリティ・アワード特別賞」を受賞したほか、ハーバード大学ビジネススクールが2015年からMBAのケーススタディとして採用、人気プログラムに。著書には「リーダーは夢を語りなさい」「奇跡の職場」がある。

- 日時 平成28年1月22日(金)午後6時30分～8時
- 会場 湖西市商工会館 2F 会議室
- 申込方法 下記、申込書ご記入の上、1月12日までにFAXにてお申込みをお願いします。
- お問い合わせ 商工会(二橋・春藤)まで
TEL576-0637 FAX576-3981

湖西市商工会 工業部会・商業部会
(公社)浜松西青色申告会湖西地区会

新春経営講演会参加申込書

湖西市商工会行(FAX 576-3981)

事業所名		TEL	
参加者氏名		FAX	