



講師プロフィール

日本マナーOJTインストラクター認定講師
日本心理学会認定心理士
株式会社モリコー専属マナーインストラクター

口石 久美子

KUMIKO KUCHIISHI

元カタール国営航空、国際線客室乗務員として乗務。
100ヶ国を超える外国人クルーと、世界保有全路線にフライト。
多種多様な国籍のお客様、各国要人の接遇経験。
現在は、日本マナーOJTインストラクター協会の認定講師。
株式会社モリコーの専属インストラクターとして、医療機関・ビジネスホテル・企業向け接遇研修、新入社員研修、社員のキャリアアップ研修を担当。
また、サービス現場での初心者向け英会話、一般の方に向けたソーシャルマナー研修も実施している。

接遇マナーセミナー開催
今、企業に求められる

「人財力」 育てます

組織で必要とされる

接遇マナー
コミュニケーション力が
即実践できる!

外部講師からバランスの良いマナーが学べます

企業様から

- ・一般常識を学んでほしい
- ・従業員のモチベーションをUPさせたい
- ・自社での人材教育がなかなか実践できない

今までのマナーの見直しなどのニーズに対しても
お役に立てます

人と人のコミュニケーション力が低下している昨今、機能ではなく人の品質やサービスで勝負する時代となっています。お客様は利用する企業や病院などの様々な施設には少なからず期待を持たれています。『おもてなしの心』『思いやりの心』を伝え相手に安心を提供するには、真のサービスマインドが求められます。

思いやりとは何か?ホスピタリティーとはなにか?相手が何を望むのか、何を考えているのか?などの『想像力』・『気づき』を身に付けて頂くこと、私どもはお客様のニーズにあった『ホスピタリティー』を接遇対応で提供することを心がけています。

株式会社 モリコー

お問い合わせ先

株式会社 モリコー

TEL 0120-43-2122

〒198-0036 東京都青梅市河辺町10-11-4 橋本ビル301(代表)

<http://morikoh.jp>

モリコー 仕事

検索

接客マナーで差別化を!

今後企業が勝ち残っていくためには、従業員一人ひとりの接客力・マナー力の向上は欠かせない要素となっています。

株式会社モリコーではお客様から「質の高いサービスが受けられた」「正しい日本語が分かる」「言葉づかいも態度も心地よい対応だった」「丁寧で的確な礼儀正しい対応だった」のワンランク上の付加価値を御社の大切な従業員一人ひとりに提供できる研修を行います。

せ つぐ(接客)とは、(接客)とともに“おもてなし”や“応対”を意味しますが、どちらも同じものではありません。接客は文字通りお客様に接して、必要なサービスを提供すること。一方で接客は相手を限定することなく、快適な空間でおもてなしの心を表すことです。

つ まり、“接客”をもった上でお客様におもてなしをすることが“接客”であるため、イメージとしては接客という大きな輪の中の一部に接客が含まれているという風に考えて良いでしょう。

近年、顧客が企業や従業員を見る目は、日に日に厳しさを増し、顧客が企業に対する「期待」のレベルは常に高い状態をキープしています。その「期待」に添えない企業からは顧客は意外と簡単に離れていってしまいます。

この成熟された日本市場の中で、様々な業種業態が生まれ、顧客からすれば選択する自由が増えた反面、企業側は、競合他社、他業種企業との競争にも晒されているのが現状です。結果、接客やビジネスマナーの必要度(レベル)が高まり、企業業績に大きな影響を与えるようになってきました。小売業・サービス業に限らず、全ての業種に当てはまるようになってきています。

今や商品やサービス内容だけではライバルとの「差別化」を図ることは難しく、顧客は「気が利く社員・スタッフの」「居心地の良い会社、お店、場所」・「親切な対応」といった、商品やサービス以外に「付加価値」を求められ、この「付加価値」を満たせない企業から顧客は離れていくのです。

く っと顧客の心に訴える“接客”を、ひとりひとりの従業員が実践できている企業こそが「選ばれ」「成長していく」ことができると言えるのではないのでしょうか?

う まくマナーができているか不安…」「もっとマナーのスキルアップをしたい」という方や企業様に向けて、モリコーの研修は、「知っている」から「できる」ようになるまで実践を繰り返し、形を覚えるだけでなく「なぜそれが必要なのか?」「相手が何を求めているのか?」の「気づき」を促していく研修を心がけています。

株式会社 モリコー

接客マナー
研修風景



企業様からの声

- あいさつの声がとても良くなりました。(飲食業)
- 従業員の仕事に対する姿勢も違ってきた気がする。(飲食業)
- 営業に出すことが不安だったが、少し安心できた。(OA販売業)
- 新入社員研修で社会人としての常識をしっかりと教えてくれた。(IT業)

お問い合わせ先

株式会社 モリコー

TEL 0120-43-2122

〒198-0036 東京都青梅市河辺町10-11-4 橋本ビル301(代表)

<http://morikoh.jp>

モリコー 仕事

検索