

期 間 26年 5月28日〔水〕～6月25日〔水〕(全5回)

応募締切 5月14日〔水〕

実施場所 九州国際大学地域連携センター(サテライト・キャンパス)

〒806-0021 八幡西区黒崎3-15-3 コムシティ2階 (33ページ地図参照)

申込問合せ先 九州国際大学地域連携センター(担当:今井・片山)

〒806-0021 八幡西区黒崎3-15-3 コムシティ2階 TEL: 631-2203 FAX: 631-2204

時 間 18:30～20:30

定 員 30名

受講料 4,000円

## コース概要 実施機関: 九州国際大学地域連携センター

2020年五輪の東京招致プレゼンテーションで一躍有名になった「お・も・て・な・し」は、2013年の流行語大賞にも選ばれました。もてなすとは、心から歓迎する気持ちを込めて相手を丁寧に扱うことですが、この行為が接客の現場で行われると、それは商品化されたサービスとなります。

この講座では、相手への気配りがサービスとして商品化されていく過程を高額小規模旅館の接客事例をあげながら分かりやすく解説していきます。また、最終回には、「お客様にもっと喜んでもらうために。」と題したグループワークを行います。「こんなサービスがあれば嬉しい」といったアイデアをブレインストーミング形式で自由に出し合い、グループごとに発表します。ブレインストーミングのルールはただひとつ、「相手の発言を否定しない」ということです。気楽に参加してください。

月 日	テーマ・内容	担当講師
5月28日 (水)	<b>対人サービスの特性</b> サービスには、形がありません。しかし、成熟化した社会では目に見えないサービスをあたかも有形財のように取引します。第1回目はサービスの特性について学びます。	
6月4日 (水)	<b>思いやりと気配り</b> 日本人は、「思いやり」と「気配り」のニュアンスの違いを感覚的に捉えることができます。第2回目は、他者に対して自発的に行う行為について社会心理学的側面から学びます。	
6月11日 (水)	<b>暗黙知と配慮行動</b> 旅館の接客係は、徳利を持ち上げただけで酒の残量を知ることができます。しかし、どのくらい残っているのかを言葉で伝えるのは難しいものです。第3回目は、言葉にできない知と他者への気配りについて学びます。	九州国際大学 教授 福島 規子
6月18日 (水)	<b>高額小規模旅館のおもてなし</b> 高級旅館で提供されるサービスとは、どのようなものなのでしょう。第4回目は、高額小規模旅館の接客を撮影した映像を視聴し、日本ならではの気配りを抽出し、それぞれの行為の意味について解説します。	
6月25日 (水)	<b>演習「お客様にもっと喜んでもらうために。」(グループワーク)</b> お客様を喜ばせるためにはどのようなサービスをすればよいのでしょうか。最終回は、グループごとにKJ法による演習を行い、お客様に喜んでもらうための新サービスを考案し発表してもらいます。	