

ホスピタリティ・コンサルタント 今泉 麻衣子が提供する
世界基準のホスピタリティ・研修プログラム例

代表取締役 今泉 麻衣子は、1999年 ANA国際線CAとしてキャリアをスタート。2006年よりプライベートジェット専属CAとして世界88カ国以上を訪れながら機内サービス全般のコーディネート、メニュー考案、客室アメニティ選定、サービスマニュアル執筆、新人CAの雇用・訓練、人材育成と幅広い分野で活躍。国内外の顧客から大変高い評価を得ている日本におけるプライベートジェットCAの第一人者。

この経験を元に、全国各地でホスピタリティ研修、異文化理解研修、ホスピタリティマインドセット研修、経営者向け研修、医療接遇研修やホスピタリティ関連の講演など、日本語と英語の両方で行っています。



プライベートジェット CAの業務は、最高級ホテルやレストランでの体験を凝縮したようなもの

世界中のVIPへのサービスを知り尽くしている現役プライベートジェットCAだからこそ、
長年の経験から学んだ究極のホスピタリティを教えることができる

研修プログラム作成からコンサルティング、マニュアル作成までの
全行程を、日本語と英語の両方で行うことができる

常に多国籍のチームで働いているからこそ身につけている
異文化コミュニケーション・マインドセットを指導できる

...こんな声を聞いたことはありませんか？

一般的な接客はできるものの、特に富裕層のお客様にどのようなプラスアルファを提供できるのか分からない

インバウンドのお客様が増えてきた今、
スタッフ研修が不十分なのは分かっているものの
実際にどう研修したらいいか分からない

従業員のホスピタリティ研修や国際マインドセット・チームビルディング教育が自社では賄えない

マネジメント・現場責任者とスタッフの意思疎通がうまくできず、心理的な隔たりを感じる

研修プログラム実施

スタッフのマインド・スキル・モチベーション向上

お客様へ「感動・付加価値」提供
...リピートに繋げる

01. ヒアリングとアセスメント

担当者・マネジメントとの ヒアリング

困っていること(現状把握と課題認識)ビジネスの概要や規模、スタッフ階層、目指すビジネス像、などを伺います。ヒアリングは対面・オンライン両方が可能です。

研修前のアセスメント (オプション)

お客様の職場に出向き、普段提供されているサービス内容をアセスメントします。現役プライベートジェットCAが持つ最高級のホスピタリティの観点で、ビジネス空間そのものからスタッフの接遇レベルまで、改善できるポイントを把握し実際の研修プログラムに取り入れることが可能です。

02. 研修期間と頻度の決定

ホテルやレストランなどシフト勤務が発生する職場では、全員が一度に研修を受けられないことを考慮し、複数グループに分けての研修が可能です。また、階層別の研修も可能です。

03. プログラムのご提案

お客様から伺った情報を元に、オリジナルの研修プログラムをご提案させていただきます。
まずはお客様の「お悩み」と「こうなりたい」を気軽にお話し下さい。

01 | 第一印象の作り方

- ・非言語コミュニケーション
- ・言語コミュニケーション



02 | 立ち振る舞い、目線、表情

- ・接客の立ち振る舞い
- ・普段から意識する「身体のコントロール」



03 | 言葉遣い・会話

- ・日本語、英語での言葉遣い
- ・お客様との距離感、話題



04 | 国際的なマインドセット

インバウンド増加に伴う外国からのVIPにも対応できる力を養う



05 | 責任者・マネジメント層への研修

- ・心を繋げて働く、信頼関係を築く
- ・オープンネス、心理的安全性



06 | レジリエンス

困難な状況における対応の仕方
→クレーム対応、イレギュラー対処



講演 (ハーバライフ ジャパン様)

- ・ホスピタリティとサービスの違い
- ・心を繋げて働く
- ・三方向のホスピタリティ他

講演 (仙台市 JAバンク宮城 推進大会)

- ・ホスピタリティとサービスの違い
- ・三方向のホスピタリティ
- ・心を繋げて働く

講演 (塩釜商工会議所 青年部)

- ・また会いたいと思われる人になるために
- ・三方向のホスピタリティ、チームワーク
- ・リーダーとしてのあり方、レジリエンス 他

講演 (宮城県女医会 総会)

- ・三方向のホスピタリティ
- ・レジリエンス

講演 (ガールスカウト 北関東総会) 「なりたい自分になる方法」

- ・他人と比較せず自分を好きになる
- ・地道な努力を重ねて自信をつける

講演 (日本臨床歯科 CAD/CAM学会 全国総会)

- ・三方向のホスピタリティ
- ・レジリエンス

研修 (東京都 外資系IT企業様)

- ・ホスピタリティを持つということ
- ・非言語コミュニケーション
- ・チームワーク・チームビルディング

研修 (仙台市 不動産会社様)

- ・電話対応における会話と声の出し方
- ・三方向のホスピタリティ

研修 (京都市 外資系ホテル様)

- ・日本語、英語での言葉遣い
- ・三方向のホスピタリティ、チームワーク
- ・エモーショナル・コネクション レジリエンス

研修 (仙台国際観光局アドベンチャーツーリズム)

- ・日本語、英語での言葉遣い
- ・三方向のホスピタリティ
- ・異文化理解力 他

研修 (塩釜商工会議所)

- ・令和のリーダー像
- ・立ち振る舞い、身繕い
- ・三方向のホスピタリティ 他

研修 (福岡県久留米市 歯科クリニック様)

- ・ホスピタリティとエモーショナル・コネクション
- ・三方向のホスピタリティ
- ・患者心理とプロとしての態度 他

つくばインターナショナルスクール

*英語での登壇

- ・起業の道、マインドセットについて

社員研修 (東京都 不動産会社様)

*英語での登壇

- ・日本のビジネス文化について
- ・異文化理解、多国籍チームで働くということ

ポジティブ・フィードバック研修 (全国 高級ホテルチェーン) *サブ講師

- ・ポジティブ・フィードバックとは
- ・褒め合う文化の導入と浸透

新入社員研修 (大阪府 製薬会社)

*サブ講師

- ・グローバルマインドセット研修

サービスマニュアルの見直し・新規作成

ヒアリングとアセスメントをもとに
サービスマニュアルを作成いたします

責任者・マネジメント層との定期面談

スタッフの心理的安全性について、
多国籍・多様なチームの引率など

チームビルディングワークショップ

部署内のチームワーク向上を目指し、
メンバー全員が心地良く働くために

女性マネジメント層の育成

男性経営者に向けて「どのような会話をしながら
育成を進めたら良いか」のアドバイス

株式会社 グランジインスティテュート Grand Jeté Institute

代表取締役 今泉麻衣子

Mail: support@grandjete.institute

HP: <https://www.grandjete.institute/>

著書:世界基準のホスピタリティ

1999年にANA国際線CAとしてキャリアをスタート後、2006年よりプライベートジェット専属CAに。

現在も年間50本以上のVVIPフライトで世界を飛び回る現役CAであり、新人CAの訓練・育成教官、サービス開発担当としても活動中。世界基準でのホスピタリティについて「肩書きではなく目の前の「人」を見て、心からの優しさを向ける」ことをメッセージしている。

