

&MIND 講演・研修一覧



&MIND代表 菊地 麻衣子

産業カウンセラー
ホスピタリティマインドトレーナー

- 2007年 **日本航空インターナショナル 入社**
国内線・国際線を乗務すると共に、PR担当CAとして2016年オリンピック招致特別塗装機の会見などを担当。
- 2010年 **リゾートトラスト株式会社 入社**
会員制リゾートクラブの最大手リゾートトラストに入社し、XIV箱根離宮にてフロントを担当。“もう一度会いに来てもらう”サービスに定評があり、現場スタッフながら誘客数、単価アップ金額共にナンバー1を獲得。
- 2013年 **東京ベイコート倶楽部ホテル&スパリゾート 配属**
実績が認められリゾートトラスト全国39施設内でも最もハイグレードであるホテルのコンシェルジュに抜擢される。CSリーダーとしてコンシェルジュスタッフ全体のCS向上を達成。お子様から政界、芸能界、大企業創業者、世界のVIPまで幅広いファンを持つ。
- 2016年1月 **&MIND 設立**
「接客を極めるにはまずはサービススタッフが心身共に健康であること。瞬発的なスキルではなく、継続可能なホスピタリティマインドの育成から」という理念のもと、ホスピタリティマインドトレーナーとして独立。接客、ホスピタリティ研修に留まらず、コミュニケーション、メンタルヘルス研修を実施。また、現在数社の接客力向上アドバイザーを務める。

講演

講演時間：60分～120分

「一流コンシェルジュから学ぶホスピタリティ ～自分らしさを大切に～」 「すべてのお客様に心地のよさを ～相手に合わせた距離感で～」

ホテルコンシェルジュには、フロントやロビースタッフでは解決できない様々なご要望が集まってきます。お客様のご要望は十人十色。無理難題も多く、答えがない問ばかりです。そのため対応のマニュアル化が難しく、コンシェルジュの力量に左右される仕事です。必要なのはお客様の立場になって考えること、つまりホスピタリティが問題解決の糸口です。そして、答えがないからこそ大切にするのは“自分らしさ”です。ホテルという空間に“自分らしいホスピタリティ”をスパイスし、お子様からビジネスマンまで全てのお客様にとって、より良いご滞在になるお手伝いをしてきました。

ホスピタリティの精神は、お客様に対してはもちろんのこと、家族、職場の仲間、取引先の方など、人と関わる限り誰にでも必要なものだと思います。そのホスピタリティで周囲の方々、そして自分自身も少しだけ幸せに出来たら素敵だと思いませんか？そんなコンシェルジュでの体験談や考え方をお話いたします。

「一流サービススタッフに学ぶ 楽しくいきいき働き続けるメンタルヘルス」 「一番大切なのは安定したマインド～継続的に良いパフォーマンスをする為に～」

客室乗務員やホテルコンシェルジュなど長年現場にてスタッフ育成をしていく中で、気付いた大切なことがあります。それは良いパフォーマンスをするスタッフは「心身ともに健康で、安定したマインドを持っている」こと。どんなに優れた能力を持っていたとしても心が健康でなければ意味がなく、それはお客様にも伝わります。その為にどんな考え方をすれば良いか、明日から出来る具体的な方法を、私自身の経験談を交えてお伝えします。

その他の講演

- 「コロナ禍に求められる接客 ～新たな顧客目線で信頼を勝ち取る～」
- 「在宅ワークの落とし穴！メンタル不調にならない為の習慣」
- 「ノーは言わない！コンシェルジュが求められるワンランク上の接客術」
- 「お客様がまた会いに来る！リピーターを生む一流コンシェルジュのしていること」
- 「職場のコミュニケーション ～今の環境を自分で変える力を身に付ける～」
- 「ホスピタリティは職場間から ～自ら働きやすい職場にするために～」



&MIND

info@andmind.com

研修

研修時間：120分 ～ 数日間

接客力向上研修

客室乗務員、ホテルコンシェルジュが実践していた、ワンランク上の接客スキルと、一人一人が持っているホスピタリティマインドをトレーニングする研修です。スキルについては「どうしてそれをお客様が心地よいと感じるか」の理由から伝えることで応用を考えられる人材になります。

プログラム例

Chapter 01

ホスピタリティ

- コンシェルジュの実践するホスピタリティ
- ホスピタリティ体験の共有
- シーン別ホスピタリティ強化ワーク

Chapter 02

第一印象の向上

- 第一印象
- 身だしなみ
- 表情
- 視線合わせ

Chapter 03

接客の言葉遣い

- 言葉遣いとは
- 接客9大用語
- 単語の言い換え表現
- おかしな日本語
- 敬語表現
- お願いごとやお断りごと

Chapter 04

心地よい話し方/聴き方

- 接客会話の基本
- 心地良いベースとトーン
- マスク着用時のポイント
- 聴くとは？
- 信頼される聴き方

Chapter 05

洗練された所作

- 所作に共通する2つのコツ
- 立ち方/立ち位置
- お辞儀
- 物の受け渡し
- 方向の指し示し

ホスピタリティ研修

接客の基本スキルは身に付けている皆さんが、一步踏み込んだホスピタリティを発揮できる人材になる為のトレーニングです。ホスピタリティは観察力/想像力/行動力を鍛えることで育てることができます。自分で考えることができる接客人材を育成した組織やワンランク上の接客を目指したい組織向けの研修です。

コンシェルジュ研修

コンシェルジュとはお客様の様々な要望に応えるよろず承り係です。接客業界でもルーティンワークは機械化が進み、人が人にしかできない仕事＝コンシェルジュのような総合案内係としての姿勢が様々なシーンで求められるようになりました。元ホテルコンシェルジュがコンシェルジュとして必要なスキル、心がまえ、具体的な事例を共有することで、明日から実務を行うことができる人材を育成します。

社内コミュニケーション研修（チームビルディング）

ホスピタリティ産業の多くはチームで動いて成果を出すものではないでしょうか。どれだけ個々のスキルが高くても、いざという時に同じ方向を向き連携出来ないチームでは大きな成果をあげることはできません。限られた時間、空間の中で連携をとってサービスを行っていた客室乗務員時代と他セクションと連携を取りながら顧客満足を達成していたコンシェルジュ時代の実体験に基づいた研修です。

リーダーシップ研修 管理職・リーダー向け

管理職、現場のリーダーに必要なコミュニケーションスキルを様々なアプローチで身に付けていきます。リーダーシップの考え方を元に、コーチングスキル、言いにくいことを伝えるスキル、OJTスキルなど組織の業態、課題によって内容をアレンジいたします。

その他の研修

- クレーム対応研修
- メンタルヘルス研修（セルフケア/ラインケア）
- アンガーマネジメント研修
- パワーハラスメント研修 管理職・リーダー向け
- アサーティブコミュニケーション研修



&MIND

info@andmind.com