

EXPO2025 大阪・関西万博 パビリオンスタッフ 接客マナー研修のご提案

はじめに

2025大阪・関西万博のパビリオン運営の成功に向けて、スタッフの接客マナー向上が重要であることは言うまでもありません。訪れる世界中の方々に最高のホスピタリティを提供することが、万博全体の評価、また貴法人のブランド力のさらなる向上に直結します。この度、現代マナーズ研究会がこれまでの豊富な経験と実績を活かし、貴パビリオンのスタッフ様に一流の接客マナーを習得いただける包括的なトレーニングプランをご提供いたします。

1. 接客マナー研修の目的

- * 来場者に対して最高レベルのホスピタリティを提供し、満足度を高める
- * 全スタッフのプロフェッショナリズムを向上させる
- * イレギュラー発生時にも冷静かつ適切に対応できるスキルを習得する

2. トレーニングプラン

1. オリエンテーションセッション

- ・目的: スタッフ全員が同じ目標と理解を持つための理念の共有
- ・内容: 万博の基本理念、接客マナーのホスピタリティビジョン

2. 実践的トレーニングセッション

- ・目的: 来場者に最高レベルのサービスを提供するための具体的な接客スキルの習得
- ・内容: グローバルに通用する挨拶の仕方、表情管理、プロフェッショナルの身だしなみ基準、言葉遣い、美しい動作、来場者の心を満たすコミュニケーション力

3. シミュレーションセッション

- ・目的: 実際の状況に即した対応力の強化、想定されるアクシデントとその対処法
- ・内容: 様々なシチュエーションにおけるロールプレイング、多文化理解と具体的対応、クレーム対応、緊急時対応

4. フィードバックセッション

- ・目的: 個別およびチームの改善点の把握と向上
- ・内容: 各スタッフへの個別およびグループフィードバック、継続的なサポート

3. 接客マナー研修の効果

経験と実績が豊富な当会の熱意ある指導により、スタッフの応対力が向上し、来場者へのホスピタリティ溢れるオーセンティックな応対力を身に付けていただけます。

これにより、訪れる方々が大阪・関西万博全体と貴パビリオンにポジティブな印象を持ち、再度の訪問意欲を高めるとともに、社会に広く貢献する無くてはならない存在として、長期的な信頼感と安心感が醸成され、貴法人のさらなるブランド力向上に繋がります。

4. 現代マナーズ研究会の経験と実績

当会は1985年の創業より長年にわたり、接客・ビジネスマナーの指導を行って参りました。特に、1990年大阪花と緑の博覧会では武田薬品工業株式会社様のパビリオンスタッフ様の接客指導を担当し、その結果、接客部門で最優秀賞を受賞いただいた実績がございます。これまでの経験と実績を通じて、接客マナーが与える社会的影響力と、その効果を体感し、その知見を活かして2025大阪・関西万博の成功に尽力して参ります。



おわりに

2025大阪・関西万博貴パビリオン運営の成功に向けて、当会の経験と知識をお役立ていただければ幸いです。具体的なご要望やご質問がございましたら、どうぞお気軽にご相談くださいませ。

接客マナー・コミュニケーション研修で組織力を高める



代表 山田敏子

〒650-0027 神戸市中央区中町通り 3-1-16 サンビル502
URL: <http://www.g-manners.jp> TEL 090-3624-6029
E-mail : yamada.manners@zeus.eonet.ne.jp

お問合せページ: <https://ssl.hp4u.jp/Inquiries/site:g-manners>



1985年の創業より、東証プライム企業から中小企業、自治体、大学等、幅広い場で人材育成を実施。現代表はパナソニック勤務時代に松下幸之助氏の経営哲学、盛和塾にて京セラ創業者の稲盛和夫氏の経営哲学を学ぶ。それらを人材育成に取り入れ、単なるスキルの育成にとどまらず人間力向上を重視。他者を慮り、主体的に動ける人材の育成により、業績向上、離職防止に力を注いでいる。指導内容向上のため、自社以外の他のマナー流派3社でも学び、体系立てた内容で、即効性のある指導を行っている。大阪商工会議所 会員。慶應義塾大学 人間関係学学士。