

人間にしかできない仕事は、一流を目指すプロセスで磨かれる

講座時間	講座内容	講師
受付開始 12:00		
12:30~12:40 イン트로ダクション		
第一講座 12:40~14:00	<元 日本航空株式会社 客室マネジャーが語る> 一流の心遣いと 個人の能力を引き出し心を育む教育	元 日本航空株式会社 客室マネジャー 黒田 陽子氏
14:00~14:15 質疑応答		
第二講座 14:30~15:30	店舗は劇場 現場で深めていくべきコミュニケーションの秘訣	株式会社S・Yワークス 販売トレーナー 玉虫 祥子
第三講座 15:40~16:20	売場最新事例紹介! 売れる売場が押さえている5つの条件	株式会社S・Yワークス 佐々木瑛理
第四講座 16:30~17:30	売場づくりは人づくり! 感性を育む人財育成	株式会社S・Yワークス 代表取締役 佐藤芳直

一名様	二名様パック	三名様パック	四名様以上
21,600円	36,720円 (お一人様 18,360円)	45,360円 (お一人様 15,120円)	お一人様15,120円

※ご参加をキャンセルされる場合は、6月10日(月)までにご連絡下さい。
それ以降から開催日前日までのお取り消しは参加料金の50%、
当日のキャンセルおよび欠席の場合は受講料金の100%が
キャンセル料となりますのでご注意ください。
※最少催行人数に達しなかった場合には、中止させていただく場合が
ございます。何卒ご了承ください。その際には、6月7日(金)までに連絡
をさせていただきます。

受講料金 お振込先口座
みずほ銀行(銀行コード:0001)
仙台支店(支店コード:723) 普4326931
フリガナ カ)エスワイワークス
口座名義:株式会社S.Yワークス

第7回

劇的
売り方

セミナー

人がいないから、仕方がない
忙しいから、仕方がない
人口が減っているから、仕方がない
では真つ直ぐに滅びるといふことですか?
今こそ、未来の理想の店舗の在り方を
共に考えていきましょう

『良いお店づくりは人づくり』

一流の販売現場とは?

2019年
6月19日(水)
東京

日本航空の中核にて、
教育プログラムを一新し、
社員のおもてなしの心を
育むことに尽力された
黒田様にお話し頂きます!



一流の心づかい
心を育む教育

元 日本航空株式会社
客室マネジャー

黒田 陽子氏



感性を育む
現場づくり

株式会社S・Yワークス

代表取締役 佐藤 芳直

【問合わせ先】

〒980-0811
宮城県仙台市青葉区一番町1-2-25 仙台NSビル8階
TEL:022-722-2007 FAX:022-722-1770 mail: info@syw.jp

株式会社 S・Y ワークス

担当: 玉虫祥子・佐々木瑛理・高橋潮



全ては心を育てることにある 一人ひとりの能力を最大限に引き出す教育で一流の現場を創り上げる

お店は「商品売る場」ではなく、「お客様との関係性を深める場」です。
これからは、より深い関係性を築くための店舗にしていかなければ、お店として生き抜いていくことは難しいでしょう。

<店舗の売上を見直すヒント>

$$\text{売上} = \text{客数} \times \text{客単価} \times \text{購入頻度}$$

ここで現場の販売員さんに一番注目して頂きたい数字は「客数」です。
しかしここで言う「客数」は、レジ通過客数でも来店客数でもありません。

客数とは、**自分のお話を聴いて下さった方の数**です。

ご来店→商品の購入→店舗を出るまでの中で**どれだけお客様の喜びの記憶として残ることができたか？**



今回で7回目となる劇的は、1人のお客様の喜びの記憶となるために、どんな接客、会話をしたら良いか。お客様に合わせる対応とは何か。目指すべき**一流の接客**とは何か。このことを学んで頂くためにスペシャルゲストをお招きいたしました。

接客、販売、売場づくり、人財育成。
より良い**販売現場づくり**を総合的に学べる**1日**です。

第1講座

元日本航空株式会社 客室マネージャーから学ぶ 一流の心遣いと能力を引き出し心を育む教育

経営危機からの成長！

一流を維持し続ける人財育成

黒田様は、日本航空在籍中、平成22年の会社更生法適用申請後、新たな企業理念・JALフィロソフィーのもと、部下の意識改革に取り組みました。その2年後、客室教育訓練室に異動されてからも、JCSI（日本版顧客満足度指数）評価による顧客満足度世界一を目標に掲げ、教育プログラムを一新し、主任として、外国人客室乗務員のモチベーション引き上げとサービス技量向上策のための教育を企画運営し、低評価者75%のグレードアップを達成。JCSI評価において、推奨意向・ロイヤルティのポイントを11%アップの成果を上げられました。

9カ国3000人以上の人財育成を経験

日本のおもてなしの心

黒田様は、9カ国3000人以上の多様な文化背景をもつ方々の人財育成とマネジメントに携わっていらっしゃいました。そのご経験から、私たち日本人が本当に大切にしていけるべき日本のおもてなしの心、そしてその心を発揮する接客サービスは何かを教えてください。

1990年 日本航空株式会社に入社し客室乗務員として23年間勤務。訓練インストラクター、査察客室乗務員、採用面接官、皇室・首相・VIPフライト乗務を多数担うとともに、機内サービス企画、機内販売事業運営、海外基地客室乗務員の品質向上、異文化理解教育を推進し、接客のプロフェッショナルとして、お客様の心に寄り添ったホスピタリティの醸成に尽力した。特に客室訓練部時代は、JCSI（日本版顧客満足度指数）評価による顧客満足度世界一を目標に掲げ、教育プログラムを刷新。経営破綻により低迷した客室乗務員のモチベーション引き上げとサービス技量向上計画の中核を担った。

9ヶ国3000人以上の人財育成に携わった経験から、国境を越えても従業員満足がお客様の満足につながることを、「個の輝き」「人の成長」が組織の成長につながることをモットーとする。2013年 管理職5年の経験を経て日本航空株式会社を退職。多様な文化背景をもつ人材の育成・マネジメントに関わったキャリアを生かし、2017年 一般社団法人グローバル人材キャリア支援協会を設立。日本で働く意欲のある外国人の能力発揮と雇用機会の拡充を図り、多様性向上による豊かな共生社会の実現を目指し活動を開始した。



元 日本航空株式会社
客室マネージャー
黒田 陽子氏

第2講座

店舗は劇場 現場で深めていくべきコミュニケーションの秘訣



株式会社S・Yワークス
販売トレーナー
玉虫祥子

- ①「店舗」はコミュニケーションを学ぶ最高の場
- ②自信を持つことからスタート
そのための人財育成
- ③店舗で実践したいコミュニケーション

第3講座

売場最新事例紹介！ 売れる売場が押さえている5つの条件



株式会社S・Yワークス
佐々木瑛理

- ①売れる売場のポイント徹底解説
- ②売れる売場？
今すぐできる総チェック
- ③数字に基づいた売場づくりの実践

第4講座

売場づくりは人づくり 感性を育む人財教育



株式会社S・Yワークス
代表取締役 佐藤芳直

- ①これからの時代の求められる販売とは
- ②人財育成とは言葉を磨くこと
- ③人間にしかできない仕事