

ホスピタリティ人材の育成

元スターバックスコーヒージャパン

組織・人材開発部 マネージャー

目黒 勝道



- 1987年 (株)ヒガ・インダストリーズ ドミノピザ事業部に入社。
日本初の宅配ピザ「ドミノ・ピザ」事業部にて教育、人事、オペレーションの基礎構築に従事。
- 2000年 スターバックスコーヒージャパン (株) 入社
店舗運営部 地区責任者を経て、店舗ヒューマンリソース部長、人事サービス部長に着任。店舗スタッフの採用・育成から人事管理システム等のサポート体制を構築。ミッションマネジメントを支える「グリーンエプロンブック」を導入。また人事システム導入により人事領域の業務効率化に寄与。
- 2008年 組織・人材開発本部マネージャーに着任。
組織力向上のための人事制度を再構築。ESサーベイ・360度フィードバックを順次導入、新任マネージャー育成とOJT体系化を実践し、カルチャー・マインド・しくみの融合により、マネジメント力向上に寄与。
- 2012年 (株)クロスカンパニー (現:ストライプインターナショナル) 入社
レイズアパレルのリーディングカンパニーとしての成長を支える採用スキーム確立と人事評価・育成制度を再構築。年間350名の新卒採用を実施。
- 2014年 (株)ランジェコスメティーク入社。
湘南美容外科クリニックのMS法人 コーポレート本部部長に着任。美容外科業界での急成長を支えるべく人事制度を再構築。年間200名の看護師採用と育成を実践。ミッション実現に向けCS/ES施策を通じ、スタッフ関係性向上に寄与。
- 現在 トリプル・ウイン・パートナーズ代表
人と企業の成長を支える人材マネジメント領域の研修・講演や人事コンサルティングを実践。日本人材マネジメント協会「人材マネジメント基礎講座」講師



■ 講演内容

『スターバックスで学んだ感動体験を生むホスピタリティ ～私達はコーヒーを売っているのではない～』

「私達はコーヒーを売っているのではない。感動体験により喜びと潤いを提供しているのです。」それがスターバックスで働くスタッフのミッションです。おいしいコーヒーを提供することは当たり前であり、一人ひとりのお客様のニーズを察知し、自分が最大限できることを心を込めて実践することで「また来たい」感じていただけることを目指しています。お客様への想いと自立型の人材育成について、スタバでの体験に基づいてお伝えします。

『スターバックスで学んだ人材マネジメント術 ～スタッフの能力を最大限に発揮させるには～』

『スターバックスで学んだモチベーション向上術 ～自ら動き出すスタッフ育成術～』

スターバックスの採用・人材育成・店舗運営を12年間に渡り、実践してきた人事プロフェッショナルが明かす、スタバでの人とサービスのエッセンスとは。なぜスタバのスタッフはいつも笑顔で自ら行動するのか？なぜ現場からアイデアがでてくるのか？スタッフはどんな想いで働いているのか？企業理念を浸透させる秘訣はどこにあるのか？全ての企業に応用できるスタバ流の人材マネジメントを自らの体験を通じてお伝えします。

『スターバックスで学んだ真のリーダーシップ ～チームのパワーを最大限に発揮させるには～』

スターバックスのスタッフの強さは、自ら考え、判断し、行動し、お客様に感動体験を提供することにあります。そして個のパワーをチームに活かすことで成果を生んでいます。チームのパワーを最大化するためのリーダーシップとは何か。求められるスキル・能力とは何か。具体的な事例やスキルについて自らの体験を通じてお伝えします。

『スターバックスで学んだ自ら動くチームの作り方 ～組織を強くする仕組み～』

『スターバックスで学んだ職場のコミュニケーション ～コミュニケーションが職場を変える～』

■ 実績

アカデミーヒルズ/リクルート/マイナビ/NTT ドコモ/イズミ/アトレ/リコー/東急電鉄/メガネトップ/JA全農/JA共済連/ゆうちょ銀行/静岡銀行/セガ/三菱電機/いなげや/イシダ/東芝テック/日本生命保険相互会社/損害保険ジャパン/日本興亜/センチュリー21/LIXIL/三協アルミ社/富士通マーケティング/森ビル/荏原環境プラント/東京海上日動火災保険労働組合/ファミリーマートユニオン/全国マツダ労働組合連合会/各自治体/各青年会議所/各商工会議所/各法人会 など他多数

■ 書籍情報



株式会社シーレイズ Tel: 03-6412-8297 Mail: info@c-rays.co.jp

～あなたの人生に“キッカケ”を。プロフェッショナルの声を届けます～