

本気のおもてなし

株式会社チャックスファミリーCS推進マネージャー

高坂 麻紀



- 1994年 株式会社オリエンタルランドにアルバイトとして入社（在学中）アトラクションキャストとして勤務。
- 1996年 株式会社オリエンタルランドに正社員として入社
カスターディアル（清掃）部門配属。
- 1998年 東京ディズニーランドアンバサダー（15周年）に就任
アンバサダー（親善大使）として全国各地を訪問し、表敬訪問、施設訪問、各種イベント等様々な行事に参加。
- 1999年 任期終了後、再びカスターディアル部に戻りスーパーバイザーとして勤務。
- 2008年 株式会社チャックスファミリー入社
大型商業施設・百貨店等、さまざまな企業の清掃と接客に関するコンサルティングを行う他、企業や学校に向けた講演活動も行う。
- 2020年 キャリアコンサルタントの資格取得
- 2022年 キャリア教育コーディネーターの資格を取得
- 2023年 社会教育士の資格を取得

■ 講演内容

「本気のおもてなし～感動のサービスを提供する組織づくり～」 「本気のおもてなし～EXとCXの密接な関係性～」

自分の期待値を超え、思いもよらなかった素晴らしい対応をされた時に人は感動し、「またここに来たい」と思うそうです。皆さんにもそんな経験がありますか？一度でもあると、ずっと心に刻まれ続けていますよね。しかし、どうすればそのような感動のサービスを提供することが出来るのでしょうか。私たちは、誰もがその力を持っています。改めて、自社のあるべき姿を見つめ、それに向けて一人ひとりがどのように行動するべきなのかを、私自身の体験談も踏まえながらお話させて頂きます。


「主体的な人材が育つ職場づくり」～自ら課題を見つけ、解決できる能力を養うために～

予想もしていなかったような困難な課題に直面してしまった時、瞬時に自分なりの最適解を見つけ出し、即興で対応できる力を身につけるためには、日頃からの主体的な行動の積み重ねが必要不可欠です。従業員一人ひとりが主体性を発揮するためには、人材育成、マネジメント体制といった職場環境の他に、如何に自己裁量の余地があるかどうかも重要な要素と言えるでしょう。数々の事例を踏まえながらわかりやすくお伝えしていきます。

「やりがいのある働きやすい職場づくり」～ウェルビーイングの実現に向けて

ウェルビーイングとは身体的・精神的・社会的に良い状態にあることを言い、短期的な幸福のみならず、生きがいや人生の意義など将来にわたる持続的な幸福を含む概念とされており、企業や教育現場において注目されています。お客様に感動のサービスを提供するだけでなく、自分自身も仕事を楽しみながら成長することは、多くの方が望む姿ではないでしょうか。しかし残念ながら、企業風土や方針、組織体制等がそれを妨げてしまい、結果的に仕事にやりがいを感じられなくなってしまうという実態も多く見られます。ウェルビーイングを高めていく職場づくりを目指すために一人ひとりができることを、私自身のディズニーでの経験やキャリアコンサルタントとしての視点からお話させて頂きます。

■ 実績

トヨタ自動車/リクルート/日本生命保険相互会社/東京海上日動火災保険/第一生命保険/アフラック/日本郵政/ゆうちょ銀行/
全国農業協同組合連合会/三越伊勢丹/アトレ/プレミアムアウトレット各所/イオンモール各所/ららぽーと各所/東京地下鉄/
いなげや/日立製作所/イシダ/サーティワンアイスクリーム/リコージャパン/プリヂストンタイヤジャパン/ネットヨタ/出
光興産/JR東日本ビルテック/イトーヨーカドー労働組合  株式会社シーレイズ Tel: 03-6412-8297 Mail: info@c-rays.co.jp
各教育機関/旅行会社 その他多数
～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～

企業

- ・お話を聞いてとても微笑ましくなりましたし、うるっときたお話もありました。私はコミュニケーションをとるのが苦手ですが工夫をして自分からできるように頑張りたいと思いました。
- ・コロナ禍でコミュニケーション不足を実感する中、お話の内容も高坂さんの笑顔もとても魅力的なもので、視聴して良かったと思います。お客様、同僚におもてなしを提供するにはどうしたらいいのかを考えながら、日々業務を行いたいと思います。
- ・組織のチームワークがあまり良くなく悩んでいました。
今日のお話を聴いて、私も管理職としてやるべきことをやろうと思いました。
- ・実体験をメインにお話くださって、大変分かりやすく面白い講座でした。約1時間の講座でしたがあっという間に過ぎてしまいもっと色々な経験談を聞いてみたいなと感じました。
- ・主体性を高めていくための考え方や仕組みが大変参考になりました。
- ・具体的な事例を踏まえて話して頂けたので、とてもわかりやすかったです。
- ・自分で考えて行動してもらう前提には、やはり職場環境の整備が必要だという事を改めて実感した。
- ・高坂さんの声、テンポが心地よかったです。
- ・コミュニケーションの差をゲーム形式で学ぶことができ、現場ですぐ使えると感じたので、店に持ち帰ります。
- ・個々のチカラを引出し、考える力・主体性を発揮させる仕組みとコミュニケーションの大切さを学びました。
- ・いずれも印象に残る素晴らしいエピソードでした。一人一人が考え行動できるような組織作りをしていく必要があると感じています。講師の方の配慮・サービス精神を感じ取ることができました。

中高生

- ・これまでは、自立することが一番大切だと思っていたので、自律することを目指していませんでした。受験という大きな壁に直面している今、自分自身がどう行動すべきなのかもっと考えてみようと思いました。
- ・仕事は疲れるだるいものだと思っていましたが、同じ仕事でも自分の捉え方を変えるだけで楽しいものと考えられるのだと知りました。これは、勉強でも同じことがいえると思いました。
- ・働く意味を考えるととても良い機会になりました。自分の軸を見つけて、これからの将来について考えていきたいと思います。
- ・難しい話なのかなと思っていましたが、ユーモアあふれるあっという間の時間でした。生徒会活動などにも生かしていこうと思います。
- ・将来エンジニアを目指す私にとって、大人に進む第一歩といったところをメモしきれないぐらいたくさんヒントをあたえてくれたことに感謝しかありません。
- ・私は将来の夢についてわからないことが悩みでした。今日のお話を聴いて、自分が成長できる仕事につきたいと思えるようになりました。まずは自律を目指して行動しようと思います。
- ・私は働くとは社会の一員になることだと考えていましたが、そこには自分の思いが入っていないことに気づきました。自分の仕事に対する価値観が何かを見つけ、将来の仕事を考えたいと思います。