

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「グリーンエブロンブック」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
レディス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・ウィン・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1.2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/リコージャパン/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～

企業

- ・スターバックスなどのBtoCの顧客満足、従業員満足の話がメインだったが、BtoBのビジネスにも共通する話が多く参考になった。
- ・声のトーンとボディランゲージ、笑いなどを織り交ぜながら会場の雰囲気に合わせてお話されて聞きやすかった。
- ・一部参加型の講演になっていることもあり、あっという間の90分間でした。
- ・声のトーンも聞きやすく、ご自身の感動経験も交えながらのお話でしたので、情景がうかび聞きやすかったです。目黒先生の笑顔も良かったです。ありがとうございました。
- ・現場スタッフにとっても管理職にとっても参考になるお話でした。
- ・自立型社員を育成するためのマネジメントスタイルを理解できた。
- ・「自分がワクワクしなければ、人にワクワクさせるサービスを行うことができない」というところはとても納得しました。
- ・スタッフのモチベーションを高く維持するために必要なことを、個人のコミュニケーションの観点と会社の取り組みの観点のどちらからも聞けてとても参考になった。
- ・スタッフ同士の間関係の構築に役立つ内容がたくさんありました。
- ・現場スタッフであっても企業のブランド力を高める一因になっていることを理解しました。
- ・普段の店頭での行動にすぐに使えるような内容でした。
- ・話すスピードも丁度よく、全体的に適切な時間配分のように感じました。また、PowerPointがきれいにまとまっていて理解しやすかった。
- ・講演を聴いてこんなにメモを残したのはいつ以来だろうと思うほどメモを取っていました。組織にとって最も大切な「人」が働きたい、楽しいと思える職場はこうやって構成されているのかと非常に考えさせられました。
- ・今回の目黒さんの講演を聞いて、改めてスタッフの育成の大切さを実感しました。お客様に感動体験をして頂く事はスタッフ全員が同じ目標を持ち、お互いを認め合い行動していく。今もそうですが、今後も巡回時にはスタッフの状況を確認し、少しの時間でも対話をしていくように致します。
- ・スターバックスの精神をお伺いし、スタッフの印象や行動が企業の顔やイメージにつながることをより実感しました。
- ・これまで「マネジメント」の意味を表面的に捉えていましたが、対人、対物で意味が異なることを知りました。店長の意志のあるお店づくりのため、日々の対話をもっと大切にし、その仕事でお客様に何が提供できるのかを考えられるよう取り組んでいきたいと思えます。
- ・印象に残ったのは、高度化するお客様のニーズ、十人十色の要望に応える為に、そのニーズをくみ取れるのは現場である店舗だという事、その為に私たちがすべきことは管理命令ではなく、部下の行動や想いをサポート支援し、部下が自ら動くように導くことであるという点です。 自分自身の声のかけ方や行動も変えていかなければいけないと思えました。
- ・笑顔＝ゴールでない、という点やお客様の満足度を高めるためにちょっとした会話からその方のニーズを引き出す、ラポールを作る、という点がとても印象に残った。またプラスストロークも普段から意識したいと思った。