

平成30年度 狭山市魅力づくり事業

大学生スキルUP講演会

～“プロフェッショナル”になるために～



〈講師〉東京ディズニーリゾート®オフィシャルホテル
サンルートプラザ東京

いとう よしたか

宴会サービス部 部長 **伊藤 能孝 氏**

“活躍できる社会人”になるための

大切な心構えやスキルを伝授します！

ホテルマンとしての自身の経験をもとに、「一流の社会人＝プロフェッショナル」に成長するための大切な心構えやスキルについて講演していただきます。

「ディズニー流の“おもてなし”がなぜ評価されるのか？」プロの視点で楽しく、わかりやすく解説します。

〈日時〉2018年 7月10日(火) 17:30～19:30

〈会場〉狭山市市民交流センター 3階 第1ホール (狭山市駅西口下車 徒歩1分)

伊藤 能孝 氏 プロフィール

大学時代にある人物と出会ったことをきっかけに、ホテル業界への就職を志す。

東京ディズニーランド第1号オフィシャルホテルである「サンルートプラザ東京」にオープニングスタッフとして入社。現在は同ホテルの宴会サービス部の部長を務める。

本業の傍ら、主に接遇におけるサービス面を中心に病院や各種学校法人等での講演を実施。

【問い合わせ先】

狭山市 総合政策部 政策企画課 担当：柴岡

電話：04-2953-1111(内線：7133) E-mail:kikaku@city.sayama.saitama.jp

“プロフェッショナル”な社会人を目指せ！

狭山市報道関係資料
平成30年7月13日(金)
総合政策部 政策企画課
担当:村上、柴岡
04-2953-1111(内線:7133)

平成30年度狭山市魅力づくり事業「大学生スキルUP講演会」

大学生がプロのおもてなしを学ぶ！

平成30年7月10日(火)、狭山市市民交流センターで、市内4大学(西武文理大学、東京家政大学、武蔵野学院大学、武蔵野短期大学)の学生を対象とした講演会を開催しました。

本講演会は、市と市内4大学が締結している包括的連携協定に基づく「狭山市魅力づくり事業」として、これから社会に出る学生に“活躍できる社会人”になるための大切な心構えやスキルを伝授し、これからの学生生活に活かしてもらおうと今回初めて開催したもので、73名の学生が参加しました。

当日は、講師として、東京ディズニーランド第1号オフィシャルホテルであるサンルートプラザ東京(千葉県浦安市舞浜1-6)の宴会サービス部長の伊藤能孝(イトウ ヨシタカ)様をお迎えし、ご講演いただきました。

伊藤様は、1986(昭和61)年4月のホテルのオープニングスタッフとして入社以来、「ディズニーらしいホテルにしよう!」を合言葉に、夢の国の気分になれるサービスを確立したホテルマンの第一人者として著名であり、この日は、ホテルマンとして培ってきた経験や心構えなど、ホテルやディズニーで起こったエピソードを交えながら、真のサービスとは何かを伝授していただきました。

普段、決して聴くことのできない数々の裏話に、学生たちは興味津々。今回の講演で、サービスのプロから“プロフェッショナル”の本質を学んだ学生たちは、理想とする社会人になるために、今、何をすべきかを考えるきっかけとなりました。



良いサービスがゲストに感動を与えるのではない。
感動を与えるサービスが良いサービスなのです。

【参加学生の感想】

- ・自分が成長するためには、相手を否定せずに良いところを真似すべきという言葉が心に響いた。
- ・様々なエピソードを聞いて、本当のサービスとは何かを学ぶことができた。
- ・講演会で聞いた話を実践し、将来素敵なおもてなしができる人になりたいと思った。
- ・自分の立場や役割を認識したうえで、自分だからこそできることを実践できるようになりたいと思った。
- ・大学の授業で仲間と協力して一つのものを作り上げることの大切を学んでいるので、一人一人の味を出してこそよいものが作れるという話に共感できた。

【名称】平成30年度狭山市魅力づくり事業「大学生スキルUP講演会」

【会場】狭山市市民交流センター 第1ホール

【日時】平成30年7月10日(火)17時30分～19時30分

【主催】狭山市 総合政策部 政策企画課

【協力】西武文理大学、東京家政大学、武蔵野学院大学、武蔵野短期大学

【参加者】上記4大学の在学学生 73名

武蔵野学院大学 1年

- ・サービスの本質、社会で生きるための考え方を学ぶことができた。

武蔵野学院大学 3年

- ・話の進め方、話し方がとても素晴らしかった。皆が参加する形をいれたりするやり方も勉強になった。人を思い人のことをよく考えて行動しようと強く思った。学生生活が残り2年間だけなので思いっきりいろいろなことにチャレンジしようと思った。
- ・人を感動させ気持ちを揺さぶるような本当のサービスというのは、100%完璧にマニュアルをこなすということではなくて、一歩先を予測し行動するサービスのことをいう事を知り、とても大きな学びとなり良かった。
- ・ディズニーの最高のサービスが分かりとても良かった。飲食店で自分も接客をしているので、活かしたいと思った。
- ・物事への対応にはマニュアルがあって、その通りに行動しないといけないと思っていたが、ディズニーのキャストにはマニュアルがなくて、その場での対応が大切でキャスト同士で情報を共有している事が分かった。

武蔵野学院大学 4年

- ・ちょっとしたことで一歩先のサービスになるということが、ディズニーの話や伊藤さんの体験談を通して勉強になった。良い話だけでなく失敗談も聞いていろいろな視点から参考になった。
- ・まっすぐな「サービス」ではなく、一味違った「サービス」をすることの難しさと楽しさを理解できた。ニュアンスの差、わかりやすくかわかりにくくかでは全然違うことに気が付いた。「否定しない」「一歩先を見る」を心がける。
- ・介護関係の仕事に就こうと考えていたので、サービスのプロからいろいろな実話を聞かせていただき面白かった。
- ・今まで聞いたことのないような話ばかりで感動した。そのようなサービスをできる人間になりたいと思った。
- ・ディズニーのサービス精神には、日頃接客業をしている自分にとっても響いた。
- ・ディズニーランドの接客とは、マニュアルにはない接客をスタッフ自らお客様の事を思い実践する、接客のスペシャリストだと思った。新人として大切なのは、上手な人のまねをする、そして自分なりにアレンジするのが上達するための近道なのだと気付いた。
- ・誰かのために全力で取り組む大切さを学び、それを表現することが必要だと感じた。