JAL は客室乗務員によるサービス教育事業「JAL ビジネスキャリアサポート」を開始します

2021 年 4 月 8 日
第　21004　号

- 客室乗務員を講師としたサービスに関する教育・コンサルティングプログラム、「JAL ビジネスキャリアサポート」を開始します。
- 社内認定制度を設け、認定を受けた講師による高品質なプログラムを提供します。

JAL は新規事業領域拡大の一環として、このたび現役客室乗務員を講師としたサービスに関する教育・コンサルティングプログラム、「JAL ビジネスキャリアサポート」を本日より開始します。

「JAL ビジネスキャリアサポート」は、これまでお客さまへのサービスを通じて長年培ってきた JAL グループの経験やノウハウを活かし、人財育成をサポートする実践的な教育プログラムです。サービスの最前線にいる経験豊富な現役客室乗務員を中心とした社内認定を受けた講師が、企業・団体のお客さまに最新のサービススキルをお届けする高品質なプログラムとなっています。また、JAL グループならではの強みとして、60 年以上にわたる国際線運航で培ったグローバルレベルのホスピタリティや、異なる文化でも通用するコミュニケーション術などをお伝えします。

JAL は今後もマーケットのニーズに合った商品を展開し、教育事業の拡大を目指してまいります。

■JAL ビジネスキャリアサポート概要

専用ホームページ：　https://www.jal.com/ja/jbs/

お問い合わせ先：　jal_business_support@jal.com

プログラム内容：

＜JAL マナーレッスン＞
接客、マナー、語学や新入社員研修など、従業員の皆さまの育成をサポートする実践的な講師派遣型の研修を提供します。オンラインでの研修メニューもご用意しています。

＜JAL サービスコンサルティング＞
長年培ってきたサービス品質管理の経験、ノウハウを活かしたコンサルティングを通じて皆さまの職場における課題解決をサポートします。サービスレベルチェックや教育カリキュラムの改善などに効果的です。

※個人のお客さま向けのプログラムも準備が整い次第開始予定です。

（参考：ご案内パンフレット一部）※イメージ

JALマナーレッスン プログラム例

「第一印象向上」	相手の心に届く「身だしなみ・表情・挨拶・立ち居振舞い」のポイントを、ロールプレイを交えて学びます。
「相手に届く話し方」	「正しい言葉遣い」と「感じの良い話し方」を、ロールプレイを交えて身につけます。
「心をつかむコミュニケーション」	「相手の心をつかむコミュニケーション」のヒントについて、ロールプレイを交えて学びます。
訪日外国人のおもてなし	文化・習慣の違いを踏まえた外国人対応とおもてなしのポイントを学びます。
ビジネスマナー	ビジネス現場のあらゆるシーンで役立つビジネスマナーの基本を習得します。
クレーム対応	クレーム対応の基本と未然防止のポイントを、ケーススタディーを交えてご紹介します。
おもてなしを支える「チーム力向上」	客室乗務員の現場を例に、ホスピタリティ発揮のためのチーム力向上のヒントを考えます。
海外スタッフとの「協働」	接客シーンにおけるスタッフ間での異文化コミュニケーションのヒントを学びます。

ご要望に合わせてカスタマイズが可能です （以下は一例）

ベーシックコース（3時間）
「心」をベースに、感知力・人間力を育てます
第一印象 / 相手に届く話し方 / 心をつかむコミュニケーション

＋

アドバンスコース（2時間）
リーダー層の対応力を強化します
クレーム対応 / チーム力向上

選べる研修スタイル

講師派遣
ご指定の会場に講師を派遣し、研修を行います

リモート研修
講師と参加者をリモートで繋ぎ、オンラインで研修を行います

JALサービスコンサルティングのイメージ

ご要望・ご予算に合わせて期間や調査内容のカスタマイズが可能です

STEP1	STEP2	STEP3	STEP4
お打ち合わせ・ヒアリング	品質チェック・サービスモニタリングの実施	チェック結果に基づいたコンサルティング	アドバイス・フォローアップ

専門コンサルタントがお悩みの現場に伺い、課題を分析し、解決策を導き出すことで、スキル向上のアドバイスをいたします。

以上

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS
8 働きがいも経済成長も
9 産業と技術革新の基盤をつくろう
11 住み続けられるまちづくりを
17 パートナーシップで目標を達成しよう

member of oneworld