

カリキュラムアジェンダ

研修プログラム：

研修名	アジェンダ
例) 国際的な人財を育てるマインドセットとホスピタリティ	<ul style="list-style-type: none"> ・あなたが目指す「国際人」とは ・言語だけでなく「異文化理解」 ・日本文化と欧米文化 (ハイコンテキスト・ローコンテキスト) ・世界に出ていく人のマインドセット ・ホスピタリティ≠おもてなし

過去に実施した研修内容：

企業名	研修名	アジェンダ
A社	選ばれる医療と三方向のホスピタリティ	<ul style="list-style-type: none"> ・選ばれるクリニックになるために ・患者様の立場で見る「五感で感じる心地よさ」 ・「心から寄り添う」の実施例 ・三方向のホスピタリティ ・緊急時の対応とレジリエンス
B社	職場におけるホスピタリティとレジリエンス	<ul style="list-style-type: none"> ・基本のおさらい(グループワーク・ロールプレイ) ・三方向のホスピタリティ ・職場におけるエモーショナル・コネクション ・クレーム対処 ・難しい会話をするには(ディスカッション)
C社	グローバルマインドセット・ホスピタリティ研修	<ul style="list-style-type: none"> ・最良バージョンの自分 ~Well-being~ ・エモーショナル・コネクション ・日本文化のハイコンテキスト/ 欧米のローコンテキスト ・文化の違う相手へのレジリエンス ・ビジネス英語と学生英語/ YesとNoの言い方 ・ホテルエとしてのマインドセット

研修内容：

A社：医療施設。環境の整備、コミュニケーションスキル、イレギュラー時のプロフェッショナルな対応、余韻の残る所作など世界基準のホスピタリティを医療現場で取り入れるためのポイントを解説。五感に分けて「心地よい空間作り」への気づきと「患者様、働く仲間、自分」の三方向に対するホスピタリティについて、会話例、話し方や目線、立ち居振る舞いなどの具体例。

B社：数カ国に拠点を持つ不動産会社。基本的なビジネスマナー、言葉遣い、目線と立ち居振る舞いのおさらい。同僚を大切に思い気持ちを繋げて働くということについて。ただyesだけを言うのが良い職場環境なのではなく、言いにくいこともポジティブに伝えていくコミュニケーション力についても説明、ロールプレイ実施。また国際的に展開する中での日本人スタッフと外国人スタッフの間にさらなる異文化相互理解を促した。

C社：外資系ホテル。同僚との絆を作るためにできること「気づいて褒める」の実践。日本文化はハイコンテキスト、欧米文化はローコンテキストであることへの理解。ビジネス英語の正しい使い方と「嫌味なく自信をみなぎらせる」立ち居振る舞いや知識、マインドセットについて。職場への誇り、深い理解、感謝についてなど。自分を労る=Well-beingのコンセプトについて。

その他取り扱いテーマ：

- ・グローバルマインドセット、文化的多様性についての理解と効果的なコミュニケーションスキル
- ・多国籍チームでの働き方、国際ビジネスマナー、正しいビジネス英語
- ・日本企業/海外企業での働き方、外国人従業員に対する日本の文化理解
- ・女性活躍に向けてリーダーが知っておくと良いこと
- ・超富裕層インバウンドが日本観光時に求めていること/ 地方自治体への観光促進アドバイス