

「おもてなし力」を活かした新しい働き方を推進する

# OMOTENASHI Academyの役割とビジョン



OMPA

OMOTENASHI Management Promoters Association  
一般社団法人おもてなし経営推進協会



OMOTENASHI

一般社団法人おもてなし経営推進協会 株式会社OMOTENASHI



ビジネスの基盤は「人」にある

ビジネスにおける普遍的な課題

企業における  
**人材育成**  
個人における  
**自己成長**



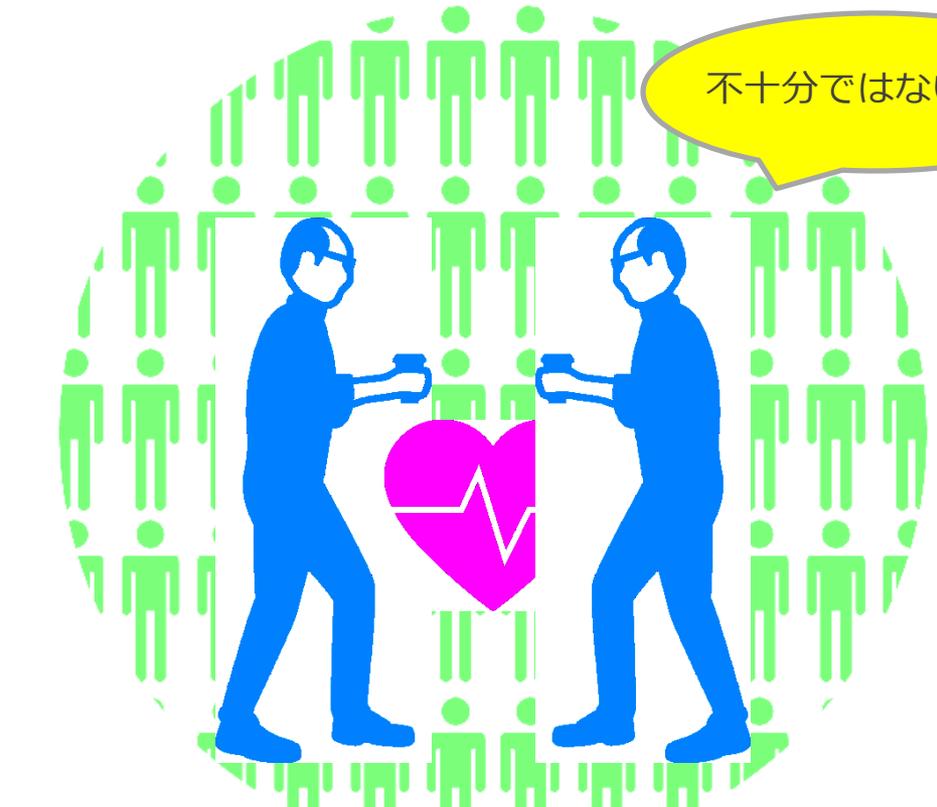
OMOTENASHI  
ACADEMY

十分に取り組んでいる



業務遂行力

仕事力



不十分ではないか？

おもてなし

人間関係構築

社会人道徳

集団社会構築





### リッツ・カールトン大阪が食材を"偽装" 東京と異なる経営

The Huffington Post  
投稿日: 2013年10月25日 18時30分 JST | 更新: 2013年10月26日 15時59分 JST



1,287 133 90 4 1 0



出典 www.yukawanet.com



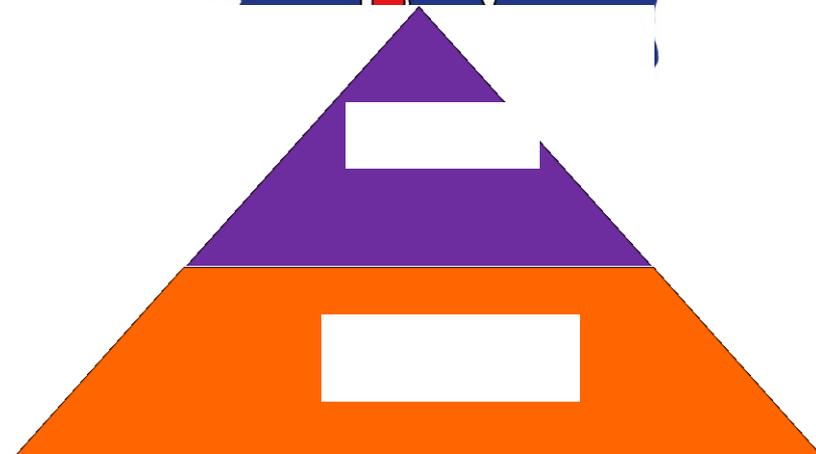
20歳～60歳の社会人に聞きました 共に働く仲間にもとめる「ビジネススキル」は何？

同じ職場で働くスタッフに「持っていてほしい」こと

気遣いや気配りの心	62.3%
他人に対するおもいやり	29.5%
専門的な技能や知識	25.8%
社会人としての礼儀作法	25.5%
仕事に対する情熱	24.2%
判断力・決断する力	22.7%

同じ職場で働く上司に「持っていてほしい」こと

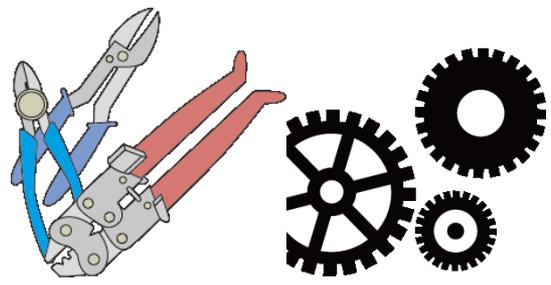
判断力・決断する力	45.4%
気遣いや気配りの心	38.5%
仕事を円滑に進めるマネジメント力	33.9%
率先して行動するリーダーシップ	26.5%
他人に対するおもいやり	18.6%
専門的な技能や知識	15.8%



良いチーム・気持ち良い職場  
信頼されるリーダーづくりの基盤

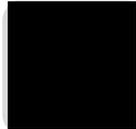
できる人を育てる

**仕事力**




できた人を育てる

**人間力**

	相互 扶助		創意 工夫
	自律 節度		良識 規範

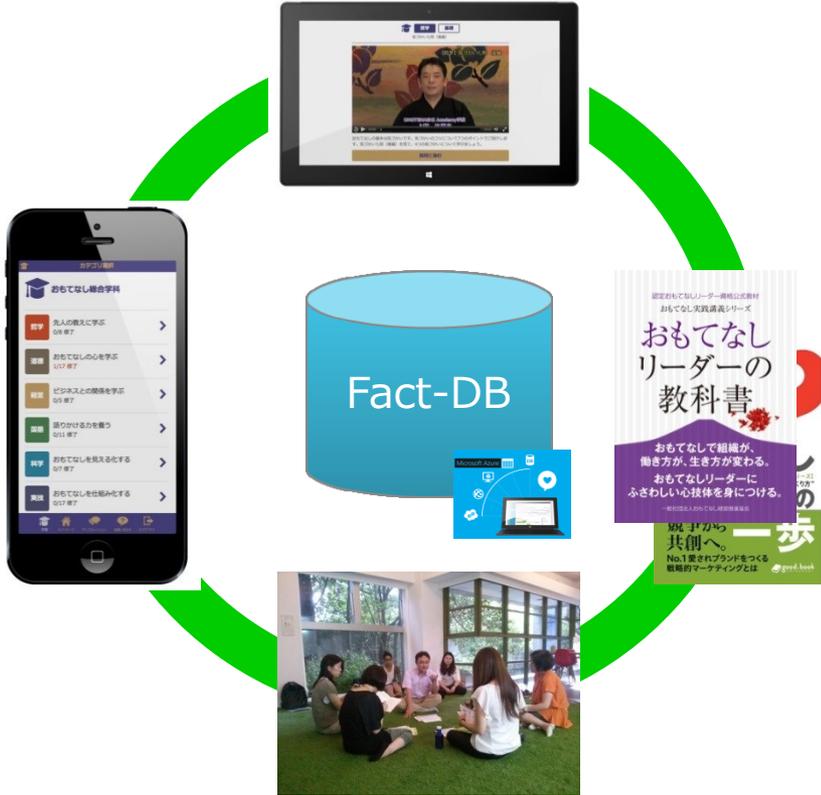
## 企業の研修・OJT



営業・経理・管理など、成果に直結するスキルをOJT/OffJTを通じて、集中的に鍛える

おもてなし・道徳など、社内では取り組みにくい人間力トレーニングを効果的に実施

**人が育つ環境・人が輝く企業を実現する**



## 期待を超える成果を創出します

### パイロット版導入効果（ニッセンのケース）

**受講チームは3ヶ月で顧客満足度20%アップ**

グループ	感動する対応	満足できる対応	可もなく不可もない対応	やや不満の残る対応	非常に不快な対応
受講済	7.0%	75.6%	13.5%	3.1%	0.0%
未受講	7.0%	63.0%	19.6%	6.8%	0.0%

**受講チームは従業員満足項目が軒並みアップ**

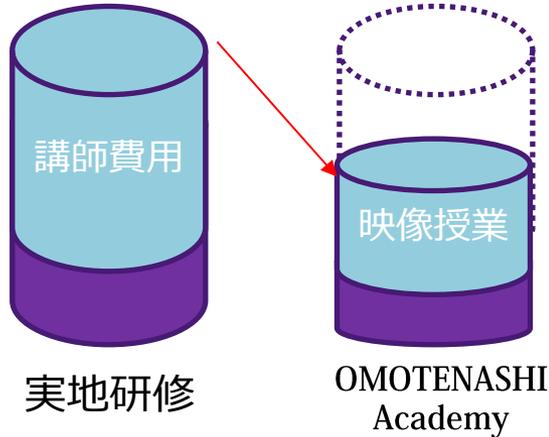
	仕事に関する充実度	顧客満足に対する意識	情報交換の機会	仕事の準備や振り返りの時間	メンバー(チーム)が丸となる	効率よりもお客様の立場や視点を考える
受講済	4.14	4.33	4.13	4.00	4.13	4.53
未受講	3.28	3.59	3.26	3.26	3.46	3.97
比較	124%	120%	125%	123%	120%	114%



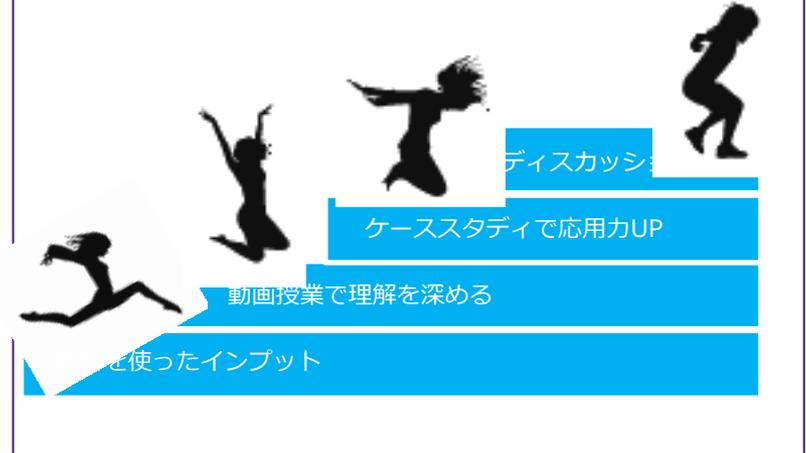
マルチメディア学習を中心に、リアル研修を複合したブレンド学習が最大の特長です

仕事に向き合う姿勢が急激に上昇  
顧客満足度の大幅な向上を実現しました

### 大幅なコスト削減が可能



### 中長期にわたる継続学習が可能



### 受講形態が柔軟



マルチメディアを軸にしたブレンド学習で  
効率よく学ぶ

### 多言語展開が容易



海外需要への対応がスムーズ