

報道各位

No: 14-000021R  
2014 年 7 月 25 日  
ヒューマンリソシア株式会社

日本の経済成長を支えた＜おもてなしスキル＞を理論的に解明しカリキュラム化

## 外国人を育成する「おもてなし研修」開始

28 日～31 日に韓国の財閥企業を対象に実施

ヒューマンホールディングス株式会社の事業子会社で、総合人材サービス事業を運営するヒューマンリソシア株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役：御旅屋 貢）はこのたび、外国人ビジネスパーソン向けにオリジナル研修プログラム「おもてなし研修」の販売を開始しました。

2020 年の国際スポーツイベントの誘致で一躍注目を浴びた言葉＜おもてなし＞ですが、日本人はその精神が反映されたサービスを、老舗デパートやレストラン、公共交通機関などで当たり前のように享受しています。＜おもてなし＞は、日本独自の文化であるだけにとどまらず、高利益・高付加価値を生み日本の高度成長を支える基盤となった日本の“ビジネススキル”でもあります。一方、海外の企業からグローバル人材育成のために日本の＜おもてなし＞を身につけさせたいという声をきくようになりました。

こうした中、外国人にこの「おもてなしスキル」を身に付けてもらい、高付加価値を生み出せるビジネスパーソンへと育成させるプログラムが、今回の「おもてなし研修」です。

ヒューマンリソシア(株)はすでに、韓国の財閥でアパレル大手のコーロンインダストリー社様から韓国人の社員約 60 人を対象とした研修を受託。2 チームに分けて研修をすでに実施し、3 チーム目の研修を来週行います。

### □背景

同研修を販売するヒューマンリソシア(株)は昨今、需要が急増するグローバル人材の採用・紹介事業を強化しています。しかし、クライアント企業と接する中で、グローバル人材の定着率を高めて企業のグローバル化を促進するためには、採用だけでなく教育でも支援する必要があると感じてきました。教育面での課題の一つが「日本のビジネスパーソンが当たり前を持つ意識＝おもてなしの欠如」です。前述のとおり、＜おもてなし＞は高利益・高付加価値を生み日本の高度成長を支える基盤となった日本のビジネスマインドでもあり、非常に重要なビジネススキルなのです。

そこで、グローバル人材の育成を通して企業の円滑なグローバル化と成長を支援するため、＜おもてなし＞を組み込んだ研修プログラムを開発することとなりました。

また、＜おもてなし＞の精神やその裏の努力を外国人に学んでもらうことで、外国人の日本への期待や好意をさらに高め、親日および日本のファンを増やしていくこともねらいです。

### □おもてなし研修の特長

#### 特長 1 外国人でも体系的に論理的に理解できる

「マインド」「ホスピタリティ」で語られることが多い＜おもてなし＞は、日本固有のもので外国人には理解しづらいものでした。本研修では、外国人でも体系的に理解できるよう、＜おもてなし＞を日本の歴史・文化・教育・経済の 4 つの視点から捉えることから始めます。また、ディスカッションや企業事例を盛り込むことで、外国人でもわかりやすいカリキュラムにしています。

## 特長2 理論+実践

理論と実践を組み合わせた研修です。理論を学んだ後は現場で実際の〈おもてなし〉を体感したり見学したりしていただきます。理論だけでは伝わらない「おもてなしされる感動」を体感することで、〈おもてなし〉が顧客に与える影響や売上に及ぼす効果への期待値を実感できます。

## 特長3 カスタマイズ型

クライアントの現状課題はもちろん、文化や企業風土を理解したうえで、クライアントごとに異なる研修プログラムを開発しています。何度も打合せを重ねたうえで実施される「おもてなし研修」は、完全カスタマイズ型です。韓国のコーロンインダストリー社様を対象にすでに実施した1回目、2回目の研修後に行ったアンケートで研修の内容が自分の仕事に役立つと思うか尋ねた質問では、「そう思う」と回答した受講者が75%で、「ややそう思う」と合わせると100%と評価が高かったことも、カスタマイズ型によるものが大きいとみられます。

### □内容

	時間	場所	内容
7月 28日 (月)	14:00~16:00	カシータ	おもてなし講義Ⅰ（おもてなしを、企業事例・構造・日常生活などを通して体系的に学ぶ）
	16:00~		カシータ創業者による講演
	17:00~20:30		カシータ実践研修（おもてなしサービスを体験。スタッフに接遇について質問）
7月 29日 (火)	10:00~12:00	新宿	おもてなし講義Ⅱ（接客ロールプレイングを通して学ぶ）
	13:30~15:00	新宿	老舗百貨店にて、スタッフの接客接遇体験・百貨店のディスプレイ見学
	16:00~18:00	新宿	おもてなし講義Ⅲ（生涯顧客化の仕組み）
7月 30日 (水)	10:00~12:00		MKタクシーによる講演（ドライバー一人一人に浸透させた「OMOTNEASHI」教育について、動画と研修講義で学ぶ）
	14:00~17:20	表参道	アパレル店舗5カ所をスタンプラリー形式周り接客接遇を体験
7月 31日 (木)	10:30~11:30	八芳園	回遊型の日本庭園について学習・見学
	11:30~12:00		茶道について学習・体験
	12:00~14:00		和の食事をとりながら「〈おもてなし〉サービス」をとり、「おもてなしとブライダル」についての講義
	14:00~16:00		〈おもてなし〉Ⅳ（3日間の研修のフィードバックと今後の行動計画）

### □今後□

今後は、ヒューマンリソシア㈱のもつ企業ネットワークを活用し、日系企業との取引が多いアジアの企業・団体を対象に、本研修の販売を強化してまいります。

プログラムは、国ごとに異なる文化や企業風土、および企業ニーズに合わせて毎回カスタマイズし、オリジナル研修プログラムを提供していきます（「おもてなし研修」のコンテンツは、ICHD（国際コミュニケーション&ホスピタリティデザイン協会）とヒューマンリソシア㈱が共同開発しています。）

## ヒューマンリソシア 会社概要

1988年の創設以来、人材派遣、正社員紹介事業、アウトソーシング・国際人材コンサルティング・企業研修などの幅広い人材サービスを全国27拠点で展開しています。グループ内の教育事業をバックボーンにしていることが強み。また、多様な雇用形態とシニア・女性・グローバルなど多様な人材を組み合わせ、「労働力確保の最適化」を目指しています。※拠点数は平成26年3月末現在

●代表取締役：御旅屋 貢

●所在地：東京都新宿区西新宿 7-5-25 西新宿木村屋ビル1F

●資本金：1億円

●URL：<http://resocia.jp>

お問い合わせ ヒューマンホールディングス 広報担当 原

TEL: (03)6388-0108 FAX: (03)6846-1220 E-mail: [kouhou@athuman.com](mailto:kouhou@athuman.com)