

おもてなし戦略による 顧客価値創造を目指して

■今回とりあげるテーマ

1. サービス産業の生産性向上について ～おもてなし規格認証と人材育成～
2. 経営とおもてなし ～地域のヤル気在宅オペレーターと、AI・ロボットでつなぐ心～
3. ANAのおもてなし ～世界のお客様に愛され、選んでいただけるエアラインになるために～



■会場

TKPガーデンシティPREMIUM神保町
東京都千代田区神田錦町3-22テラススクエア3F
TEL:03-3518-8870

■対象

顧客に対してサービス業務を行う企業
および機関・団体・事業者
※小会会員外の方もご参加いただけます

■定員:60名

参加費 無料

2017年3月2日(木)

15:00 ~ 18:30

(懇親会17:10~18:30)

講師

経済産業省



経済産業省
商務情報政策局
サービス政策課 係長

齊藤 瑞希 氏

第6期サービス・ホスピタリティ研究会 (IT協会主催)

委員長



NTTコミュニケーションズ
株式会社
常勤監査役

小林 洋子 氏

副委員長



全日本空輸株式会社
成田空港支店 副支店長
ANA成田エアポートサービス株式会社
VIPサービス部長

坂部 千恵子 氏

15:00
～
15:05

代表挨拶

公益社団法人企業情報化協会
理事長 大森 俊一

講演1

『サービス産業の生産性向上について』

15:05
～
15:35

～おもてなし規格認証と人材育成～

経済産業省

商務情報政策局 サービス政策課
係長 齊藤 瑞希 氏



講演2

『経営とおもてなし』

15:45
～
16:15

～地域のヤル気在宅オペレーターと、
AI・ロボットでつなぐ心～

NTTコミュニケーションズ株式会社

常勤監査役 小林 洋子 氏
(第6期サービス・ホスピタリティ研究会 委員長)



講演3

『ANAのおもてなし』

16:25
～
16:55

～世界のお客様に愛され、
選んでいただけるエアラインになるために～

全日本空輸株式会社

成田空港支店 副支店長 兼 ANA成田エアポートサービス株式会社
VIPサービス部長 坂部 千恵子 氏
(第6期サービス・ホスピタリティ研究会 副委員長)



17:10
～
18:30

懇親会

※同階 情報交流の場としてぜひご参加ください(参加無料)

2016年度 第4回 IT協会会員交流会 申込書 (参加費無料)

FAX送信先 03-3459-1704

WEB申込み <http://www.jiit.or.jp/>

PJT:501

会社名		参加区分	<input type="checkbox"/> 企業情報化協会会員 <input type="checkbox"/> コンタクトセンター推進協議会会員 <input type="checkbox"/> 日本能率協会会員 <input type="checkbox"/> 一般
参加者1	所属	役職	
	氏名	懇親会	<input type="checkbox"/> 参加する <input type="checkbox"/> 参加しない
	住所	〒	
	TEL	MAIL	
	今後、企業情報化協会が開催するイベント(無料含む)情報のご案内を		<input type="checkbox"/> 希望する <input type="checkbox"/> 希望しない
参加者2	所属	役職	
	氏名	懇親会	<input type="checkbox"/> 参加する <input type="checkbox"/> 参加しない
	住所	〒	
	TEL	MAIL	
	今後、企業情報化協会が開催するイベント(無料含む)情報のご案内を		<input type="checkbox"/> 希望する <input type="checkbox"/> 希望しない

※お問い合わせ・お申込先
公益社団法人企業情報化協会
経営戦略本部 経営ソリューション推進センター 国本・武下・佐藤
〒100-0003 東京都千代田区一ツ橋1-2-2 住友商事竹橋ビル
TEL.03-3434-6677 WEB: <http://www.jiit.or.jp>
FAX.03-3459-1704 E-Mail: info@jiit.or.jp

※個人情報の取扱いについて
公益社団法人企業情報化協会(IT協会)は、個人情報の保護に努めております。詳細は小会のプライバシーポリシーをご覧ください。
今回、ご記入いただきました皆様の個人情報は、本催しに関する確認・連絡および各種手続きのため機密保護契約を締結した業務委託先(事務局協力会社および郵便物発送業者)に預託することがありますのであらかじめご承知おきください。