

プロフィール

オフィスユーティライズ 大関ちか子

〒969-3523

福島県喜多方市塩川町字石橋 891-5

電話：0241-27-7599



《経歴》

昭和 50 年～63 年

全日本空輸株式会社入社後、客室乗務員として接客サービスにあたる。

国際線定期便開設にあたり、路線別・クラス別サービスデザインおよび、業務手順マニュアル作成、客室乗務員訓練に従事。

平成 4 年～

オフィスユーティライズを設立し、サービスコンサルタントとして活動。主に福島県内のサービス組織（宿泊、料飲、販売、医療、福祉、行政）を対象にサービスレベル向上のための支援を行う。

- ・福島県商工会連合会 専門家登録
- ・福島県生活衛生営業指導センター 専門指導員登録
- ・福島県立テクノアカデミー会津 観光プロデュース学科 非常勤講師
- ・日本経営品質賞審査員（平成 12 年～18 年）

《主な支援内容》

■コンサルティング

- ・サービスコンセプト策定／サービスデザイン
- ・接客現場診断／現場指導／チーム形成とプロセス改善／マニュアル作成
- ・「経営品質向上プログラム」を用いたアセスメント支援

■研修

- ・ビジネスマナー／料飲サービスマナー／お客さま満足／接客力向上など

《著書》

- ・「接客・マナーの基本」 公益財団法人 日本生産性本部
- ・「ホスピタリティの基本」 公益財団法人 日本生産性本部
- ・「経営品質向上テキスト」 生産性出版（共著）

《お役立ち》

接客現場の方を対象とした上記の研修をご提供します。よろしくお願ひ致します。