

# 『想う心』

～「感動サービス」とその先にあるもの～

元客室乗務員だから話せる「FOR YOU」への想い

目に見える機内でのサービスだけでなく、

いざという時、自分の命に代えてお客様の命を守るという覚悟が保安要員である客室乗務員には求められます。

「For Me」ではなく「For You」であり続けるために想う心の大切さをお話します。

形だけのサービスでは、お客様は満足しません。お客様の予想を超えてこそ、感動が生まれます。

では、どうすればお客様の想像を超えることができるのでしょうか。

チームの力で感動サービスを！組織の3Kで「歓動」創造を生み出しましょう！

最後に自身の経験の中から印象に残る心温まる感動エピソードも交えお伝えします。

6月7日(木)

17:00~18:30

聴講料

無料

【場 所】 府中商工会議所会館 204 号室  
府中市元町 445-1 府中商工会議所会館2F

【主 催】 公益社団法人 府中法人会

皆様のご来場をお待ちしております。



よしなが ゆきこ

【講 師】 吉永 由紀子 氏 元全日本空輸客室乗務員

## プロフィール

全日本空輸株式会社(ANA)での客室乗務員経験から得た「安全な環境づくり」「ホスピタリティ(おもてなし)」「人を想う心の醸成」をテーマに全国各地の様々な業種・対象者を前に講演・研修を行う。

北九州市立北九州大学 外国語学部 国際関係学科 卒業

全日本空輸株式会社 入社

大阪国際空港 客室部客室乗務課 配属

国内線客室乗務員として乗務

全日本空輸株式会社 一身上の都合(結婚)により退社

学校法人 上野学園 キャリア教育講師として契約。

現在、自身の経験を元に全国各地の様々な企業・学校などで講演。

気持ちが動く・感動する講演として各地で話題に。



公益社団法人

府中法人会

お問い合わせ／公益社団法人府中法人会事務局  
TEL(0847)46-3343 FAX(0847)45-0701

駐車場が手狭なため、極力お車は乗り合わせでご来場下さい。