

# 日本橋高島屋コンシェルジュに学ぶ 最高のおもてなし

## ～人の心を動かす「気遣い力」とは～

創業180年を超える老舗百貨店・高島屋の正面玄関に立ち続け、年間延べ3万6千人の案内・相談・クレームに応える名コンシェルジュの敷田正法氏。クレームのお客様をファンに変える、どんな要望にも応える、そんな一歩先を行く「おもてなし」の心を学びます。是非、この機会にご参加ください！

講師

株式会社高島屋 日本橋店  
総務部顧客グループ担当部長

しきた まさのり

コンシェルジュ **敷田 正法 氏**



### <講師プロフィール>

1947年、福岡県生まれ。1970年、早稲田大学法学部卒業後、高島屋入社。日本橋店外商部を経て、1972年から1979年までニューヨーク店勤務。その後日本橋店、横浜店を経て、2000年に日本橋店にコンシェルジュを立ち上げ、定年後も勤務。中央区観光協会特派員。サービス介助士などの資格を取得して仕事に役立っている。

#### 【著書】

「一流のサービスは感動を生む」

「日本橋高島屋名コンシェルジュに学ぶ人の心を動かす『気遣い力』」

「日本橋高島屋コンシェルジュの最高のおもてなし」

日時

平成27年9月17日(木) 13:30～15:30

会場

能代商工会館(能代市元町11-7)

参加費

無料

定員

50名(定員になり次第締め切り)

申込方法

下記申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込みください。

お問い合わせ

能代商工会議所 TEL:0185-52-6341/FAX:0185-55-2233

(FAXは切り取らずに送信してください)

能代商工会議所 行 FAX 0185-55-2233

### おもてなしセミナー申込書(9/17)

事業所名		TEL	
事業所所在地		FAX	
受講者氏名			

※ 本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、本講座開催における参加者名簿作成および講習会に関する目的のみに使用いたします。