

# JHRCA

日本ホテルレストランコンサルタント協会 関西支部

## 11月例会報告

2007年11月21日

### 1. 11月例会報告

11月の講師は工藤義彦ゲスト会員のご紹介により、現役のトルコ航空客室乗務員高橋 亜比子氏から「客室乗務員のトレーニングと機内サービス」と題し、座談会形式で以下の概要により講話がありました。

私の客室乗務員としてのトレーニングおよびサービスの原点は日航時代の教育にあった。最初の2ヵ月半は先ずサービスよりもメンタルなトレーニングに終始した。例として90分の授業中10円硬貨を落とさないように両膝に挟み続け、耐えることで仕事のきつさを体感する。また、日本女性の優雅さを表現するには親指よりも小指を意識して作業すれば、サービス中の立居振舞いが綺麗になる。

国によりサービスの仕方の概念は異なる。欧米はスピードを重視し、日航は忍耐強く接客することを主眼としている。(謝るより状況把握を優先。これは国際的な対応になりつつある)。

14年間の乗務実績を振り返れば、日航時代に得たものが訓練とサービスの根幹を成している。トルコ航空にはマニュアルらしきものが殆ど無く、集まったキャビンアテンダントがそれぞれの国の航空会社で習得したものを寄せ集め、それがマニュアルになっていると言える。

全日空は今客室アテンダントの採用は35歳までなので、給料よりも乗務したいと言うやる気のある人が多い意欲的である。

その他出席者より乗務中のいろいろなケースについて多くの質問が寄せられ、キャビンアテンダントに対する興味が深いことが垣間見られた。

### 2. 年次総会の実施

11月16日に07年度総会を開催しました。正会員16名中12名が出席し総会は成立しました。

事務局提案の別紙議案について11月8日に理事会を開催し、理事による各項目の検証、確認および協議し、その結果を総会に提案しました。

当日出席会員により全ての議案について異議無く、承認され議事は確定しました。

### 3. 会員の動向

11月1日現在の正会員は休会会員3名を除き16名、ゲスト会員は整理の結果27名となります。大幅な整理した今年度は、正会員20名、ゲスト会員40名の在籍を目標として月例会の盛会を期す所存です。よって、各会員の正会員、ゲスト会員候補者の推薦または紹介をお願いいたします。

#### 4. 例会講師について

今年度より例会スピーカーをお願いする講師を、可能な限り3ヶ月先まで早めに取り決める予定です。これにより開催日が早めに決定する事により会員各位の出席に便宜を図る所存です。現在3月分まで交渉中につき決定次第通知いたします。

以上