

TKP JAL コラボレーションパッケージ

社内外における  
コミュニケーション課題の  
解決を目指して



## 現状分析



新型コロナウイルスの  
世界的な拡大



ワークスタイルの変化に  
合致したリモートワークが  
国内でも普及



対人コミュニケーションは  
対面からメール、チャット、  
ビデオ通話等のツールが主流に

小さな確認や雑談のきっかけづくりが困難…

**社員同士や顧客とのコミュニケーションが希薄化**

---

**社内外共にコミュニケーション（話し方、ビジネスマナー）における課題が発生**

---

「伝わらない」「配慮が足りない」「物事がうまく進まない」など  
ツール導入だけではカバーできない側面で、個々人のコミュニケーション能力が問われるようになります。

## 課題

社内外ともにコミュニケーションの重要性が再認識されるいま

対社内・対顧客の「近・密」なコミュニケーション醸成には企業側からの支援も必要です。

ただ、具体的な取り組みを前に諸々の課題を感じ、二の足を踏んでしまう企業さまも少なくありません。

□ 支援対策で浮かぶ課題や疑問点

コミュニケーションにおける課題を  
どのように解決すべきか分からぬ

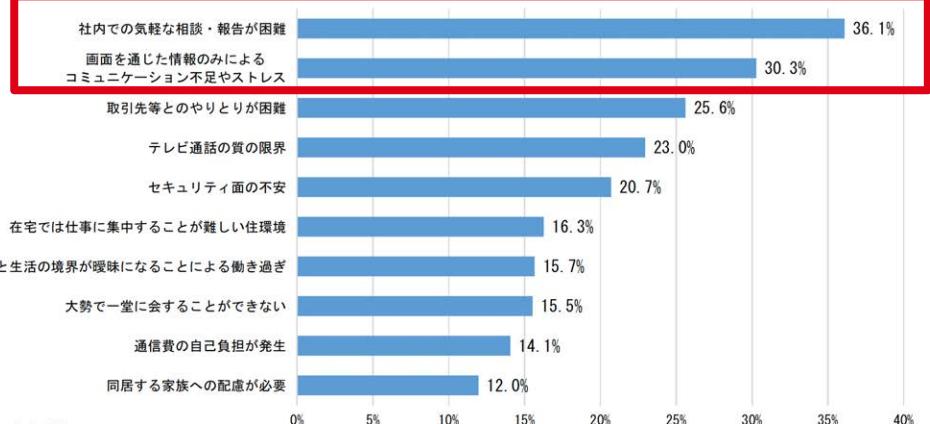
自社独自の施策を行っているが、成果が上がらない

コミュニケーション面での  
課題解決に強い社員が自社にいない

ビジネスマナーを研修等の形に  
落とし込むためのリソースがない

□ テレワークのデメリット

「社内コミュニケーションが取りづらい」 60%超



出典：内閣府 調査結果 2021年11月1日 「第4回新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査」

## 課題解決に。TKPとJALが取り組むビジネスキャリアサポート

JALは英国の格付機関SKYTRAX社  
「world Airline Awards」にて最高  
ランク「5スター」の航空会社として  
認定されています。



そこで世界最高評価「5スター」認定のホスピタリティが学べる研修プログラムが登場。

御社の課題解決に、研修目的・実施形態・ご予算から選べる多彩なコラボレーションパッケージです。



株式会社ティーケーピー  
TKP Corporation

- 全国400拠点以上の会議室から  
最適な研修会場を一括手配
- 研修に必要な諸々の備品・懇親会・  
宿泊手配もワンストップでOK
- 豊富な顧客基盤から  
様々な事例共有が可能



研修会場・宿泊・周辺サービスの提供

ハード面



ソフト面



日本航空株式会社  
Japan Airlines Co., Ltd

- 接遇サービス、組織管理、人財育成の現場で経験を  
積んだ現役客室乗務員を研修講師に、企業のコミュ  
ニケーション課題を多角的にサポートいたします。
- 世界に誇る強み
  - JALの現役社員が講師
  - 文化を超えるコミュニケーション術

専門スキルを活かした研修プログラム・講師派遣



研修実施例  
観光・サービス業、行政サービス、  
教育現場、医師・福祉の現場

ハード×ソフトのワンストップサービスにより、業務負担削減とコスト最適化が可能に

# JALコミュニケーション・スキルアッププログラム

〈選べるパッケージ〉

双向コミュニケーション型の研修は、課題別に選べる2種のプログラムをご用意。

JALの客室乗務員が日頃から実践するコミュニケーションを、ロールプレいやワークを通じて新たな発見や学びとして体験いただき、スキルアップにつなげる構成内容となっています。



## 課題例

接遇、ビジネスマナーの  
重要性を浸透させる  
必要がある

相手の立場に立った  
話しか、言い回しに  
課題がある

同僚との意思疎通  
(報連相)に課題がある

対面での会議の  
進め方が不安

お客様との交渉が苦手



パッケージ 01 約3時間

## 接遇マナーの基本

お客様を大切に想う「相手主体」の  
マナーやコミュニケーションの基本を  
ロールプレイを通じてお伝えします。



パッケージ 02 約3時間

## 『伝わる』話し方・ コミュニケーション

伝わらない「なぜ？」を理解すること  
で、話し方・コミュニケーションの質  
を向上させるポイントをお伝えします。

### 第一印象向上

すぐに実践できる第一印象向上のヒント

### 相手に届く話し方

現場で実践している敬語やクッション言葉のポイント

### 相手主体のコミュニケーション

お客様やスタッフ間のコミュニケーションのポイント

### 伝わらない理由

自らの経験を振り返りながら「伝わる話し方」と  
「伝わらない話し方」の違いを考える

### 伝わる話し方のポイント

自分が伝えたいことが正確に  
相手に「伝わる」ための話し方のポイント

### 心をつかむコミュニケーション

相手主体のコミュニケーションの基本と  
すぐに実践できるポイントを学ぶ

# JALホスピタリティセミナー

数々のコミュニケーション課題に向き合ってきた経験豊富な講師陣が、  
課題解決に必要な知識、行動様式、考え方を経験談を交えながらお伝えする講演形式のセミナー。  
短時間でマナーやコミュニケーションの基礎を学びたい皆さまへおすすめのプログラムです。



## 講師について

約6,000名の客室乗務員の中から  
乗務経験・組織管理経験などの要件にて  
研修講師を選抜。専門の任用訓練を受けた  
社員のみ、社内認定講師として  
企業さまに派遣しております。



パッケージ 03 約90分

## おもてなしの心の実践

日本航空の客室乗務員が大切にしている『おもてなしの心の実践』について、  
客室乗務員の経験談を交えながらお伝えします。

- おもてなしの心とは  
「おもてなしの心を形にする」際のポイントとは
- お客様のご要望に気づく、  
お客様の心に寄り添う方法
- 共に働く仲間との絆つくり

対面・オンラインどちらも可

## 講師の例

- 機内の責任者を務めている社員
- 乗務歴10年以上かつ客室訓練教官経験のある社員
- 海外基地でマネジメント経験のある社員
- 採用担当経験のある社員

## その他さまざまな研修プログラム

運航乗務員によるノウハウを活かした特別プログラムや電話対応研修など、  
企業さまのご要望にお応えするプログラムも多数ございます。  
客室乗務員のコミュニケーションスキルを活かした研修ファシリテーター、  
イベント司会など業務サポートも可能です。詳しくはお問い合わせください。



## 導入事例

## サービス業 A社 - 都内・研修型

## JALの研修プログラム導入の背景

- After コロナを見据えて、  
より一層スタッフのコミュニケーション力を強化したい
- 社内独自の教育・研修ではマンネリ化が感じられ、  
サービスの最前線で働く企業のノウハウを学びたい
- 新入社員向けのビジネスマナーや  
コミュニケーション力向上の研修に不安を感じている



現役客室乗務員による「サービスの今」を伝える研修  
 ワークやロールプレイを通じた、「明日からすぐ実践できる」研修  
 テクニックだけではなく、「お客様を大切に想う心のあり方」を学ぶ研修

## ご受講プログラム 3時間コース

受講人数 30名 入社1~2年目の社員

## 接遇マナーの基本

お客様を大切に想う「相手主体」の  
 マナーとコミュニケーションの基本を  
 分かりやすくお伝えします。

- 第一印象向上  
すぐに実践できる第一印象向上のヒント
- 相手に届く話し方  
現場で実践している敬語やクッション言葉のポイント
- 相手主体のコミュニケーション  
お客様やスタッフ間のコミュニケーションのポイント



研修イメージ

## お問合せ・お申込みは



株式会社ティーケーピー

<https://www.tkpkenshu.net/program/jal/>  
insidesales@tkp.jp

