

つぎのミライは、
あなたの街から
はじまる。

News Release

NTT東日本グループ

2024年11月28日
東日本電信電話株式会社 新潟支店

日本航空の現役客室乗務員による「CX向上に向けた接客マナー研修」を開催

東日本電信電話株式会社新潟支店(支店長 石井 宏明 以下、NTT東日本)は、2024年11月21日に、日本航空株式会社(代表取締役社長 鳥取 三津子)の現役チーフキャビンアテンダントである伊藤亜矢子氏を講師に迎え、社員を対象とした「CX向上に向けた接客マナー研修」を開催しました。



【研修の目的】

NTT東日本は、地域に根差したICT企業として、自治体や大学との連携協定に基づき地域の課題解決や価値創造に取り組んでおります。

高品質な通信環境のご提供はもちろん、お客様との直接的な接点となる社員一人ひとりが接客マナーを向上させ、CX (Customer Experience : 顧客体験価値) 向上を図り、NTT東日本のFAN (ファン) となって頂けるお客様を増やしていくことで、地域の発展に貢献してまいりたいと考えております。

そこで、日ごろから地域の活性化の実現に向けて連携させていただいている日本航空株式会社様より、世界最高水準(※)の接客マナーを学び実践することで、社員の応対スキル向上を図り、地域の皆さまにより一層信頼していただける企業となることをめざして、本研修を実施いたしました。

研修では、第一印象を左右する身だしなみや表情の重要性や、丁寧な言葉遣いは相手を思いやる気持ちがあってこそ、初めて気持ちが伝わることなど、今までの経験に基づく具体的な内容を実践形式で指導していただきました。

NTT東日本は、これからも新潟県のみなさまと共に、地域の課題解決と価値創造の実現に向けた取り組みを推進してまいります。

※英国の航空サービス格付会社 SKYTRAX より、世界最高品質の商品・サービスを提供する航空会社として2018年から「5スター」に認定
APEX WORLD CLASS Awardにおいて「Best-in-Class in Safety and Well-Being」を2年連続で受賞

【研修の概要】

- ・開催日時 2024年11月21日(木)
- ・参加者数 30名(営業部門、設備部門)

【本件に関するお問合せ先】

NTT東日本新潟支店 企画総務部 企画担当
niigata-kouhou-ml@east.ntt.co.jp