

福島県中小企業家同友会  
第33期 定時総会記念講演



# 『感動品質でアジア No.1 の エアラインをめざす』

～お客様の期待を常に上回る質の高いサービスとは～

講師／(株)ANA総合研究所  
副社長  
山内 純子 氏

2009年5月21日(木)

記念講演会／16:30～18:00

郡山市 **ベルヴィ郡山館**

〒963-8832 郡山市山根町8-7 ☎024-923-1165

## ●山内 純子 (やまうち じゅんこ) 氏 プロフィール

競争が激しさを増す航空業界においては、顧客獲得を目指して各社ともに客室サービスや快適性の向上にしのぎを削っています。

お客様のニーズも年々多様化してきている中、客室乗務員に対しても質の高いサービスが求められています。

「常にお客さまの期待を上回るサービス」への取り組みと、自身の客室乗務員としての経験を通じて得た「おもてなしの心」「サービスの本質」について紹介いたします。

宮崎県延岡市出身

1968年／県立延岡高等学校卒業

1970年／全日本空輸株式会社 (ANA) 入社

客室乗務員として伊丹空港 (現・大阪国際空港) を拠点にフライトに従事

1991年／管理職に昇格

2002年／客室本部東京客室部部长など、客室部門の要職を歴任

2004年／航空業界“初”の女性役員となる執行役員客室本部長に就任

2007年／取締役執行役員 客室本部長

現在、5,000人にも及ぶ客室乗務員の育成に尽力するなど、感動を生む質の高いサービスで、国内はもとよりアジアNo.1のエアラインを目指す。

2008年／(株)ANA総合研究所 副社長に就任

## ●プログラム

- 第1部／15:00～15:45  
福島県中小企業家同友会第33期定時総会
- 第2部／15:45～16:15  
事業協同組合福島県中小企業家同友会 第15期通常総会
- 第3部／16:30～18:00  
総会記念講演会 (講師:山内純子氏)
- 第4部／18:10～19:40  
総会記念懇親パーティー

主催／福島県中小企業家同友会 〒963-8022 郡山市西ノ内2丁目12-8 古川ビル ☎024-934-3190