



## オフィスさわや “こころと組織に風を”

世の中が変化していくとき、昔の人は天上の竜が起こすものと考えた。  
風の中に書かれる虫の字は、昔は龍であったと石川静先生の「字解」には書かれている。  
風景や風土をつくる風  
それは神の使いでもあった。

現代の社会では、風は人々の中から生まれてくる。  
組織に新しい人が入ったとき  
これまでとは違った仕組みを導入したとき

それはお客様の声であったり  
女性の声であったり  
外国人であったりするのかもしれない

変化を恐れずに、変化を作り出すこと  
そのことこそが豊かな実りを導くと確信している。

そして、  
エアラインの仕事で学んだことは  
向かい風の中でこそ揚力は最大化するということ。

# 心と組織に風を

## オフィスさわやがお伝えしたいこと



- ・ 社内に顧客満足の考え方を定着させたい。
- ・ 女性がいきいきと活躍する職場にしたい。

経営者の想い、組織のマネジメントの想い、実務者の想いは様々です。しかし、企業の永続的な成長において顧客の創造と、多様な価値を生かした経営は不可欠です。オフィスさわやは実務者として実際に推進してきた事例を中心に、組織に定着させるための仕組みや具体的なノウハウをお伝えします。



## 澤谷 みち子 プロフィール

- 1972 全日本空輸株式会社 千歳空港支店入社 グランドホステス4期生  
約30年間の空港オペレーション業務を通じ、組織マネジメント、イレギュラー対応、クレーム対応、顧客満足推進プロジェクト実践  
1999年、接客プロジェクト展開、空港サービス調査で基幹空港1位へ導く
- 2002 一般職女性への管理職登用制度スタートに伴い、管理職チャレンジ  
本社CS推進室CS企画部  
ANAらしさ「あんしん、あったか、あかるく元気！」をANAグループ全体へ展開  
スターアライアンス品質メンバーとしてグローバルなフィールドで活躍  
2009年、サービス品質アジアNo1レベルの目標達成（社内目標）
- 2008 商品戦略室ブランドマネージャー  
新商品ブランド”Inspiration of Japan”のブランドマネージャ  
航空利用旅客のマーケティング調査に基づきANAの新ブランドを企画・推進。  
2010年 成田ーニューヨークを皮切りに新商品ブランドスタート

私生活では仕事をしながら、結婚・出産・育児、一般職から管理職へのチャレンジ、単身赴任を経験。女性が仕事をする上で直面する多くの課題を乗り越えてきた。

### 【趣味】

スキー、スキューバダイビング、読書、映画鑑賞、旅、デジタル機器  
日常を離れる体験を様々な分野で楽しむこと

### 【資格・その他】

日本ナレッジマネジメント学会 理事  
産業カウンセラー キャリアコンサルタント  
ANAラーニング株式会社 講師  
Women's Mentor Bank 代表  
大妻女子大学 Otsuma Management Academy 講師



## 各種セミナー

これまでの経験を踏まえた実践的なセミナープランをご用意いたしました。

### セミナータイトル

【ダイバーシティマネジメント】	対象
ダイバーシティマネジメント ～組織のパフォーマンスを最大化する～ ■常に変化し続ける環境への適応は、自らが変化し続けること。多様な人材を生かす経営こそが企業生き残りの鍵となります。自身のキャリア経験を交えながら経営におけるダイバーシティマネジメントの考えを分かりやすくお話しします。	経営層 管理職層
女性とキャリア ～女性の知らないビジネスルール～ ■これから活躍する女性達へ、自身の経験を踏まえながら、具体的な実例を中心にビジネスのルールを伝えると共に、ワークライフバランス、キャリアプラン、仕事と自分のハッピーな関係についてお話しします。	女性
【ブランド】	
パーソナルブランディング ～強みを生かして、キャリアを作る～ ■ブランドマネージャーとしての経験を基に、一人ひとりの個性が輝くパーソナルブランディングについて分かりやすくお伝えします。	男性・女性 転職・就職
【顧客満足】	
顧客満足とブランド ～顧客満足経営への7つのステップ～ ■経営の危機の中で如何に経営者が顧客視点経営へ方向を定め、そのことを企業全体でどのように取り組んでいったのかを、推進メンバーとしての体験を基に顧客満足経営への7つのステップをお伝えします。	経営層 管理職層 CS推進部門
私が輝く顧客満足推進 ～お客様と共に最高の喜びを～ ■顧客満足は3人の人（顧客、企業、自分）の幸せ。顧客満足推進活動を通じた仕事への意欲や喜びについてお伝えします。	一般社員

### これまでの講演実績（全日本空輸株式会社が在籍時を含む）

松下電工（現パナソニック電工）株式会社様、みずほインベスターズ銀行様、三井住友銀行様、東京電力株式会社様、株式会社リクルート様、顧客ロイヤルティ協会様、日本ナレッジマネジメント学会様、女性と仕事の未来館様、その他多数講演実績有り。