

ANAの安全教育に学ぶ

ヒューマンエラー撲滅への取り組み

～ANAグループ安全教育センター（ASEC）訪問～

開催にあたって

サービス産業の特徴として、生産と消費が同時に発生する「同時性」があげられ、サービス現場での対応がその評価に大きな影響を与えます。一方で、サービスを提供する現場の方々も一人の人間であり、ミスは必ず起こるものです。そのため、組織としてサービスの品質を保つためには、現場で起きていることを把握し、順に手を打つ仕組みを構築することが大切です。特に「安全・安心」に関する部分は、影響も大きく、その重要性の理解が企業全体で求められています。

今回のSPRINGフォーラムでは、ANAの安全教育センターを訪問し、普段の日常業務で、誰でも起こし得る小さなエラーの連鎖が、やがては大事故につながりかねない危険性を持っていることを、具体的事例や映像を持って理解していただきます。「人間は誰しもエラーを起こすもの」という前提で、航空業界に限らず、医療、介護、食品小売業等、安全を重視する各サービス産業の現場でも役に立つ内容となっています。会員の皆様のご参加をお待ちしております。

日時：2016年7月22日（金） 14:30～16:30

- 14:30 現地集合
- 14:30-14:50 オリエンテーション
- 15:00-16:20 館内説明・見学
- 16:30 解散 *スケジュールは変更になる場合があります。

講師：全日本空輸株式会社 ANAグループ安全教育センター ご担当者様

**会場：ANA Training & Education Center 内
ANAグループ安全教育センター**

〒146-0092 東京都大田区下丸子4-23-3

- 東急多摩川線
下丸子駅／鵜の木駅 いずれも徒歩7分
*当日の集合場所等詳細は、ご参加の方に「参加証」にてご案内いたします。

参加費：サービス産業生産性協議会；会員無料
(法人会員は2名様まで、個人会員は1名様限り)
日本生産性本部・賛助会員；4,000円（1名様／消費税別）
一般；5,000円（1名様／消費税別）

定員：20名（先着順） ※定員に達し次第、受付を締め切らせていただきます。
同業の方々には参加をご遠慮いただく場合がございます。



**SPRING会員
参加無料！**

お申込み

- ◆ 下記、申込書に必要事項をご記入の上、FAX（03-3409-1187）にてお送り下さい。
メール（service-js@jpc-net.jp）でもお申込みいただけます。
件名に「7/22・フォーラム参加申込み」とご記載の上、下記内容をお送り下さい。

サービス産業生産性協議会「フォーラム」参加申込書 ＜2016年7月22日(金)開催＞

貴組織名：		(SPRING会員・賛助会員・一般) *いずれかに○
所在地： (〒)		
お電話：		FAX：
お申込担当者：		
Email：		
参加者	フリガナ お名前①：	ご所属・お役職：
	フリガナ お名前②：	ご所属・お役職：

- ※ 申込み受信のご連絡もしくは受領メールは、お送りしておりません。ご希望の場合は事務局にお問合せ下さい。
※ **定員に達し次第、受付を締め切らせていただきます。**その際はホームページ上でご案内いたします。
※ 当日のご案内詳細については、実施約1週間前頃に「参加のご案内(参加証)」を担当者様宛にお送りいたします。
※ 有料でご参加の方には、参加確定後、請求書を参加証に同封しますので、指定期日までにお支払下さい。

- ◆ キャンセルされる場合は、できるだけお早目のご連絡をお願いいたします。なお、有料でご参加の場合、開催日より土日・祝日を除いた8営業日前までにご連絡ください。それを過ぎますと以下の規定のキャンセル料をご負担いただきますことをご了承ください。
 - ・開催8営業日前まで・・・キャンセル料無料
 - ・開催7営業日前～4営業日前・・・参加費のうちの30%
 - ・開催3営業日前～1営業日前・・・参加費のうちの50%
 - ・開催当日不参加（途中受講中止含む）・・・参加費100%

【個人情報の取扱いについて】

下記の「個人情報の取り扱い」について同意した上で申し込みます。

- 参加申込によりご提供いただいた個人情報は、当本部の個人情報保護方針に基づき、安全に管理し、保護の徹底に努めます。なお、当本部個人情報保護方針の内容については、日本生産性本部ホームページ（<http://www.jpc-net.jp/>）をご参照願います。
- 個人情報は、『フォーラム』の実施に関わる資料等の作成、ならびに当協議会および日本生産性本部が主催・実施する各事業におけるサービス提供や事業のご案内、および顧客分析・市場調査のために利用させていただきます。
- 『フォーラム』の実施に関して必要な範囲で資料を作成し、当日講師等の関係者に限り配布させていただきます。但し前述の場合および法令に基づく場合などを除き、個人情報を第三者に開示、提供することはありません。
- 案内状や参加証、テキストの送付などを外部に委託することがありますが、委託先にはご本人、ご連絡担当者へのサービス提供に必要な個人情報だけを開示し、サービス提供以外に使用させることはありません。
- ご本人からの求めにより、開示対象個人情報の利用目的の通知、開示、訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止に応じます。この件については、サービス産業生産性協議会事務局（TEL03-3409-1189）または日本生産性本部総務部個人情報保護担当窓口（TEL03-3409-1112）までお問合せください。【責任者：個人情報保護管理者（総務部長）】
- お申込書に個人情報を記入するかどうかはご本人の自由です。ただし、必要な個人情報が不足していた場合は、当本部からのサービスの全部、または一部が受けられないことがあることをご了承願います。
- 本案内記載事項の無断転載をお断りします。

お問い合わせ

サービス産業生産性協議会(SPRING)事務局 (公益財団法人日本生産性本部内) 担当：富張、湯浅

<http://www.service-js.jp> ※検索サイトで「サービス 生産性」を検索ください。

E-mail: service-js@jpc-net.jp

東京都渋谷区渋谷3-1-1 TEL:03-3409-1189 FAX:03-3409-1187



Facebookページ：
<https://www.facebook.com/SPRING.Service>



Twitterアカウント：
@SPRING_Service