

平成27年度 緊急雇用創出事業  
(地域人づくり事業)

「お掃除の天使たち」  
の生みの親

元 (株)JR東日本テクノハートTESSEI  
おもてなし創造部顧問

# 矢部輝夫氏

## 世界が驚く『新幹線7分清掃』の裏側にみる おもてなしの心

1966年、日本国有鉄道入社。以後、電車や乗客の安全対策の専門家として40年以上勤務し、安全対策部課長代理、運輸車両部輸送課長、立川駅長、運輸部長、運輸車両部指令部長などを歴任。2005年、鉄道整備株式会社(2012年に株式会社JR東日本テクノハートTESSEIに社名変更)取締役経営企画部長に就任。従業員の定着率も低く、事故やクレームも多かった新幹線清掃の会社に「トータルサービス」の考えを定着させ、日本国内のみならず海外からも取材が殺到するおもてなし集団へと変革した。2011年、専務取締役就任。2013年、おもてなし創造部長。2014年、同部顧問。2015年、退職し合同会社おもてなし創造カンパニー代表就任。

わずか7分間の停車時間で正確で完璧な清掃をこなし、礼を尽くしてお客様を迎え入れる、JR東日本の車両清掃。数々のメディアで話題となり、海外企業が視察に来るほど世界的に注目を集める。TESSEIを「おもてなし集団」に変貌させた仕掛け人である矢部輝夫氏をお招きし、新幹線のお掃除をする普通の会社をどのようにして世界最強の「おもてなし創造企業」に変貌させたのかそのノウハウをお話しいたします。

講師プロフィール

日時

平成27年 12月15日(火) 午後7時～

会場

みやづ歴史の館 文化ホール(宮津市字鶴賀2164)

駐車場 パーキングはままち(5時間無料 宮津市浜町3006)をご利用下さい。

お申込先 宮津商工会議所 TEL:0772-22-5131 FAX:0772-25-1690

受講料 無料(但し、事前に受講申込みください)  
※受講後のアンケートにご協力ください。

主催 丹後地方商工団体連絡協議会  
構成/京丹後市商工会・宮津商工会議所・伊根町商工会・与謝野町商工会

平成27年度 緊急雇用創出事業(地域人づくり事業) セミナー受講申込書

申込先: 宮津商工会議所 TEL0772-22-5131 FAX0772-25-1690

事業所名	所在地	市・町	TEL
①	②		③
④	⑤		⑥

※、記入いただいた情報は、本事業のためにのみ利用させていただきます。