

各 位

(社)IMA 価値共創研究会

IMA 7 月セミナー開催のご案内

エアライン・ホスピタリティ

～本邦航空会社におけるカスタマーデライトの実現～

IMA 7 月例会は、今村康子（いまむらやすこ）氏（多摩大学グローバルスタディーズ学部准教授、株式会社 ANA 総合研究所客員研究員、慶應義塾大学 グローバルリサーチインスティテュート 研究員）を講師にお迎えし、「エアライン・ホスピタリティ ～本邦航空会社におけるカスタマーデライトの実現～」と題して下記の要領で開催します。

たくさんの方のご参加をお待ち申し上げます。

記

1. 日 時： 2025 年 7 月 16 日（水）18：30～20：00 オンライン（Zoom 会議）開催
2. 講 師： 今村 康子氏（多摩大学グローバルスタディーズ学部准教授、株式会社 ANA 総合研究所客員研究員、慶應義塾大学 グローバルリサーチインスティテュート 研究員）
3. 演 題： エアライン・ホスピタリティ
～本邦航空会社におけるカスタマーデライトの実現～

【講師より】

カスタマーデライトとは、驚きや感動といった体験に由来する顧客のポジティブな感情です。顧客ロイヤルティを高めるには、単なる満足だけでなく、デライトを生み出す優れた顧客体験の創出が重要であると、サービス産業を中心に認識されています。近年、こうした活動を支える組織能力が、サービスエクセレンスモデルとして ISO および JIS で規格化されました。本講演では、国内航空会社の事例を通じて、カスタマーデライトを継続的に実現する組織の取り組みと、それが企業収益の安定化と成長に繋がっている事実をご紹介します。

4. 参加申込み：参加ご希望の方は、IMA ホームページの会員専用ページの「セミナー申し込み」ページからお申込みください。
折り返し、Zoom リンク URL などオンライン参加要領を記したインビテーションをお送りします。

【講師プロフィール】

今村 康子氏 (いまむら やすこ) 氏

航空会社の客室乗務員として培ったサービスに関する知識と経験を基に、「優れた顧客体験（カスタマーデライト）」を創出する組織経営およびホスピタリティ教育に関する研究に取り組んでいる。現在はシステムデザイン学のアプローチを用い、デライト体験を中心とした教育・組織活動の社会実装と、社会のさまざまな場面での活用を目指している。



【職歴・研究歴】

全日本空輸株式会社 入社（客室乗務員）

- ・ 国際線を中心に 25 年間乗務。チーフパーサーとして国内外のVIPフライトを多数経験
- ・ 客室乗務部門における管理職として、人材育成・サービス品質管理に従事
- ・ 社商品戦略部門にて、プロダクト・サービスの企画・立案を担当
- ・ 多角的な視点から航空業界におけるサービス向上に寄与

株式会社 ANA 総合研究所 研究員

- ・ 慶應義塾大学大学院システムデザイン・マネジメント研究科修了。「カスタマーデライト創出のための組織活動」や教育を中心とした研究に取り組む
- ・ 複数の大学において連携授業を担当

多摩大学グローバルスタディーズ学部 准教授

- ・ ゼミ活動を通じて、産官学連携による地域創生活動を展開
- ・ 内閣府 戦略的イノベーション創造プログラム（SIP）第3期「スマートモビリティプラットフォームの社会実装」に研究分担者として参画。人材発掘・育成プログラムの開発を推進
- ・ 日本学術振興会 科学研究費助成事業 基盤研究（C）にて「嗅覚低下を予防する継続的デザイン手法」の研究に従事

【問合せ先】

一般社団法人 IMA 価値共創研究会

事務局 中野 優子

〒108-0082 東京都千代田区一番町 10-8 一番町ウエストビル 5 階

Tel. 03-6869-3220 E-mail : contact@imakachi.or.jp