

## 福井県経営品質協議会「例会」のご案内



主催 福井県経営品質協議会

# 『奇跡の職場』

～新幹線清掃チームの“働く誇り”～

日時 平成26年10月29日(水) 14:00～17:00 (13:30 受付開始)  
講師 矢部 輝夫氏(やべ てるお) 顧問  
(株)JR東日本テクノハートTESSEI おもてなし創造部  
場所 ユアーズホテルフクイ 芙蓉の間 福井市中央1-4-8 TEL 0776-25-3200  
参加費 無料

赤い制服の22名の清掃スタッフが入線する新幹線を一礼で迎え、フルスピードで車内全てをピカピカにし、作業終了後にはホームの乗客に一礼して退場。この様は「新幹線劇場」*「Miracle 7 Minutes」*と海外メディアから呼ばれ熱い視線を集めています。この赤い制服スタッフ22人の総帥矢部輝夫氏(顧問)をお迎えし、海外視察団も絶賛した「最強軍団」が、如何に作られたかのお話を頂きます。TESSEIは「清掃の会社」ではなく、「おもてなしの会社」を目指していると言われていました。お客様に快適な旅の経験を提供するというサービスの主軸として、新幹線の清掃を行っている、そんな定義を持った会社なのです。日本人の原点ともいえるような“おもてなしの心”や“チーム力”は、日本が元気になるヒントに満ちていると思います。多くの皆様のご参加をお待ちしております。



矢部 輝夫氏

### 矢部輝夫氏プロフィール

1947年 宮崎県生まれ。  
1966年 日本国有鉄道に入社し、SLの整備部に配属。  
1988年 八王子支社 立川駅長、  
2001年 東京支社運輸車両部指令部長  
2005年 鉄道整備(株)取締役経営企画部長  
2007年 常務取締役経営企画部長  
2011年 専務取締役経営企画部長  
2012年 (株)JR東日本テクノハートTESSEIと社名変更  
2013年 専務取締役を退任、おもてなし創造部長(嘱託)  
2014年 おもてなし創造部 顧問  
2014年 TESSEIがハーバード大学ビジネススクールのテキストに採用



■FAX 送信先：0776-29-1380 (福井県経営品質協議会 事務局宛て)

【お申込・お問合せ】



裏面をご覧ください

主催 一般社団法人福井県経営品質協議会

【お問合せ・お申込先】 (一社) 福井県経営品質協議会 (市村)

〒910-0005 福井市大手 3 - 7 - 1 織協ビル 5F TEL 0776-30-0500

FAX 0776-29-1380

Email [ichi@fpc-fqa.or.jp](mailto:ichi@fpc-fqa.or.jp)

福井県経営品質協議会 行 (FAX 0776-29-1380)

10月例会  
福井県経営品質協議会「講演会」

参加申込書

平成 26 年 月 日

会社・組織名			
所在地			
TEL		FAX	
お申込担当者名		ご所属/お役職	
E-mail			
参加者所属・役職名	氏名	参加者所属・役職名	氏名