



ゆ さ ひろこ  
湯佐 弘子 マナーセンス 代表

ホスピタリティ／おもてなし指導の専門家  
上司のための言い方・導き方コーチ  
日本ペップトーク普及協会認定講師  
米国 NLP 協会認定マスタープラクティショナー  
ウォルト・ディズニー研究家

### <得意とする講演テーマ>

#### ●ペップトークで人生をより輝かせよう

\*ペップトークは、2023 年 WBC で大谷選手が仲間に向けた言葉がけで一躍有名になりました。短くて、分かりやすく、肯定的な、勇気を与える言葉がけのことです。

#### ●おもてなしの心を育む上司のサポート術

#### ●ディズニー流はなぜお客様と働く人の心をつかむのか

### 主な職歴

1982 年	東京ディズニーランド開業前年の(株)オリエンタルランドに入社。 約 1 年間本家ディズニーランドの指導者から教育を受け、開業準備を行う。運営部ゲストリレーションズに所属しメインストリートハウス（総合案内所）、ツアーガイドなど接客部門で働く。
1988 年	ワーキングホリデー制度を利用しシドニーに渡る。 I・D Tours South Pacific という旅行会社の現地ガイドとしてアルバイト。その後ビジネスビザを取得しツアーコーディネーターとして勤務。
1991 年	ホテルイースト 21 東京にてコンシェルジュ、総支配人付秘書を経験。
1999 年	ディズニーアンバサダーホテル開業前の社員教育を担当。 開業後は総支配人代行デューティマネージャーとして勤務。 東京ディズニーシー・ホテルミラコスタのマニュアル編集に携わる。
2005 年	研修会社に講師として所属し、企業や団体へ出向いて研修を実施。
2008 年～	サービス（貢献）のプロフェッショナルとその指導者養成を目標にマナーセンスを設立。一流ホテル、ディズニーランドのように人材育成をしたいと願う組織と個人のサポートをして 18 年目。

## マナーセンス概要

組 織 名 称	マナーセンス
代 表	湯佐 弘子
所 在 地	〒285-0855 千葉県佐倉市井野 1391-4-508 Mobile 090-9100-3130 E-mail <a href="mailto:office@manner-sense.com">office@manner-sense.com</a> HP <a href="http://www.manner-sense.com/">http://www.manner-sense.com/</a>
設 立	2008年7月17日
業 務 内 容	接客サービスのプロとその指導者を養成する 企業研修、講演、個人向けセミナーの提供 社内マナー講師／プロマナー講師養成 管理職／経営者向け研修
研修・講演実績 (一部抜粋)	資生堂ジャパン、ロイズチョコレート、ジャパン ローヤルゼリー、ホテル日航高知、ホテルニューオー ータニ幕張、休暇村、つま恋リゾートホテル彩の 郷、鳥羽水族館、アルビオン、ポーラ化成工業、 ザ・ギンザ、ヤマハモーターサポート&サービス、 成田山新勝寺、京都府警察本部、函館国際観光 コンベンション協会、ボルボ・カー・ジャパン、富 士スバル、京成バス、多摩動物公園、 オール日本スーパーマーケット協会、 社会福祉法人東京栄和会、社会福祉法人旭川 光風会、信愛グループ、たまふれあいグループ、群 馬県立心臓血管センター、国立国際医療研究 センター国府台病院、松戸市立松戸病院、 豊橋市民病院、山梨市民病院、川崎市立川崎病院、 千葉市立青葉病院、公立森町病院、国立病院機構 下志津病院など多数