

全5回  
10/27  
開講

食や観光に関わるサービス産業の方、必見！

# おもてなし経営 中堅・リーダー育成塾

飲食店・宿泊業・食品小売店などの食・観光に関わるサービス業の皆様にとって、お客様・従業員・地域社会から愛されることを目指す「おもてなし経営」の視点が重要視されています。

「おもてなし」の心を通して従業員のモチベーションを高めながら、ホスピタリティ人材を育成し、お客様に質の高いサービスを行う「おもてなし経営」は、他社との差別化やお客様の囲い込みにつながります。

この育成塾では、ホテルや飲食業での指導経験の豊富な講師が、事例等も紹介しながら「おもてなし経営」実践のポイントをわかりやすく解説するとともに、個人ワークやグループワークを通して、受講生の皆さんがそれぞれの現場にて「おもてなし経営」の実践を行う、アクションプランを作っていきます。

「おもてなし経営」実践のリーダーを目指す方、是非ともご応募ください。



## 第1・3回講師

力石 寛夫 氏

トーマス アンド チカライシ株式会社  
代表取締役  
経済産業省  
「おもてなし経営企業選」選考委員長  
(平成 24～26 年度)

## 第1回 10/27(木) 食・観光ビジネスで働く人達の意識の在り方

食・観光ビジネスからホスピタリティビジネスへと時代が変化する中で、ホスピタリティの意味とその重要性を学習すると同時に、今後学ぶ体系理論の方向性を学びます。

## 第3回 12/2(金) 人が輝くマネジメントとリーダーの在り方

現場で働く方々の悩みの多くは人に関する事、つまり人間関係です。人は理屈では動きません…ホスピタリティの環境づくりの鍵が、人に関するマネジメントです。その全体像を理解し、人が輝き、活き活きと働ける環境、風土作りのポイントを学びます。また、活き活き組織を実現するリーダーの在り方と、信頼構築の為にコミュニケーションスキルを事例やワークを通じて学び、実践能力を身につけます。

❖ **日時** 全5回 13:30～16:30  
平成28年10/27(木)、11/24(木)、12/2(金)、  
平成29年1/12(木)、2/16(木)

❖ **会場** 三重県総合文化センター  
住所:三重県津市一身田上津部田1234 TEL:059-233-1111

❖ **対象者** 食や観光に関わるサービス業の  
中堅・リーダーの皆様

❖ **募集定員** 50名(定員になり次第、締切とします。)  
※ご注意 この講座は5回の連続講座です。  
5回全ての受講を原則にしています。

❖ **受講料** 1人あたり 12,000円(税込)  
※受講票と共に「納入通知書」を送付しますので、事前に金融機関の窓口でお支払いください。

❖ **申込方法** ●裏面の受講申込書をご記入いただき、事務局(株式会社 百五総合研究所)宛に FAX または郵送によりお申込みください。  
●申込用紙受領後に「受講票」と「納入通知書」をお送りいたします。  
第1回セミナー当日に「受講票」と「領収書」を、受付までご持参ください。

❖ **申込締切日** 平成28年10月14日(金)

お問い合わせ先

【事務局】  
株式会社百五総合研究所 (担当:中村哲也・高橋正浩)  
住所:〒514-8666 三重県津市岩田21番27号  
TEL:059-228-9105 FAX:059-228-9380 HP:http://www.hri105.co.jp  
※この事業は、三重県が実施・運営を株式会社百五総合研究所に委託しています。

【主催】  
三重県雇用経済部 中小企業・サービス産業振興課  
住所:〒514-8570 三重県津市広明町13番地  
TEL:059-224-2227



## 第1回 10/27(木) 食・観光ビジネスで働く人達の意識の在り方

● 講師  
トーマス アンド チカライシ株式会社 代表取締役  
経済産業省「おもてなし経営企業選」選考委員長  
(平成 24~26 年度)  
**カ石 寛夫 氏**

● 講座概要  
食・観光ビジネスからホスピタリティビジネスへと時代が変化する中で、ホスピタリティの意味とその重要性を学習すると同時に、今後学ぶ体系理論の方向性を学びます。

## 第2回 11/24(木) オペレーションの重要性と“ファン”づくり

● 講師  
株式会社ノーヴァス&ホスピタリティカンパニー代表取締役  
日本ホスピタリティ推進協会認定  
ホスピタリティコーディネーター  
**松澤 宏至 氏**

● 講座概要  
時代は「顧客満足」から「顧客との“絆”創造」の時代へと変化しました。顧客の立場で発想し、顧客の“期待”を超える“サービス”を実現することで顧客との“絆”をつくり、ロイヤルカスタマー、「信者客」へとつながります。オペレーションの基本である QSC(品質 (Quality)、サービス (Service)、衛生 (Cleanliness)) の重要性を理解し、当たり前を当たり前以上に実現する人と組織の在り方を学びます。  
※講義終了後に情報交換会を開催する予定です。費用は別途自己負担となります。

## 第3回 12/2(金) 人が輝くマネジメントとリーダーの在り方

● 講師  
トーマス アンド チカライシ株式会社 代表取締役  
経済産業省「おもてなし経営企業選」選考委員長  
(平成 24~26 年度)  
**カ石 寛夫 氏**

● 講座概要  
現場で働く方々の悩みの多くは人に関すること、つまり人間関係です。人は理屈では動きません…ホスピタリティの環境づくりの鍵が、人に関するマネジメントです。その全体像を理解し、人が輝き、生き生きと働ける環境、風土作りのポイントを学びます。また、活き活き組織を実現するリーダーの在り方と、信頼構築の為にコミュニケーションスキルを事例やワークを通じて学び、実践能力を身につけます。

## 第4回 1/12(木) インバウンド・バリアフリー観光と伊勢志摩サミットについて

● 講師  
一般社団法人  
飛騨・高山観光コンベンション協会  
事務局次長  
**小瀬 光則 氏**

テーマ/事例に学ぶインバウンド・バリアフリー観光のポイント

● 講座概要  
外国人にやさしい観光地作り、バリアフリー観光に配慮した観光地作りのポイントを先進地・高山市の取組を事例に学びます。

● 講師  
**伊勢志摩サミット三重県民会議事務局**

テーマ/伊勢志摩サミットを振り返って

● 講座概要  
伊勢志摩サミットを振り返り、サミットで得た教訓などを紹介します。

## 第5回 2/16(木) 実践行動に向けたアクションプランの策定

● 講師  
株式会社ノーヴァス&ホスピタリティカンパニー 代表取締役  
日本ホスピタリティ推進協会認定  
ホスピタリティコーディネーター  
**松澤 宏至 氏**

● 講座概要  
1回~4回までに学んだことや気づきをもとに、それぞれの課題や目標に対して「自分ごと」として受け止め、さらに現場で実践していくための具体的な行動計画を策定していきます。

申込先：百五総合研究所 FAX：059(228)9380

ふりがな			TEL	
貴社名			FAX	
代表者名			業種/従業員数	/
ご住所	(〒 - )			
参加者	所属	ふりがな	年齢	性別 ( )
	役職	氏名	E-mail	雇用形態 ( 正社員・パート・アルバイト )
参加者	所属	ふりがな	年齢	性別 ( )
	役職	氏名	E-mail	雇用形態 ( 正社員・パート・アルバイト )
申込責任者	所属	ふりがな	E-mail	
	役職	氏名		

※受講料納入通知書について、上記記載の貴社名・ご住所以外をご希望の場合は記載をお願いいたします。

ふりがな	
納入通知書宛名 (ご請求先)	
納入通知書送付先ご住所	

個人情報の取扱いについて

本申込書により収集された個人情報は、当事業の運営管理にのみ利用させていただきます。また当該個人情報は必要なセキュリティ対策を講じ、厳重に管理し、第三者に提供することはありません。