

食や観光に関わるサービス産業の方、必見！

回
3
講

おもてなし経営 中堅・リーダー育成塾

店・宿泊業・食品小売店など食や観光に関わるサービス業の皆さまにとって、お客様・従業員・地の3者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、お客様の囲い込みにつながります。

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」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、奮ってご応募ください。

第1・2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 11/13(金)

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勉強します。

第2回 12/10(木)

オペレーションの重要性和“ファン”づくり

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。

時 全6回 13:30～16:30

7年11/13(金)、12/10(木)、12/17(木)、
3年1/15(金)、2/12(金)、2/25(木)

会 場 三重県総合文化センター

住所：三重県津市上津部田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6回の連続講座です。
6回全ての受講を原則にしています。

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。

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 百五経済研究所)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。

締切日 平成27年11月4日(水)17時必着

カリキュラム

(開催時間は全日程とも 13:30～16:30 です)

第1回 11/13(金)

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)

力石 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勉強します。

第2回 12/10(木)

オペレーションの重要性と“ファン”づくり

●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)

力石 寛夫 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 12/17(木)

人が輝くマネジメントとリーダーの在り方



●講 師

株式会社ノーヴァス&ホスピタリティ 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／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、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、信頼構築のための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 1/15(金)

インバウンド入門講座



●講 師

株式会社やまごころ 代表取締役兼
インバウンド(訪日観光)ビジネスコンサルタント
一般社団法人 ジャパンショッピングツーリズム協会 理事

村山 慶輔 氏

●講座概要／外国人観光客の誘客や接客上の注意点など、他の地域や施設などの事例を交えながら、わかりやすく説明します。

●講 師

三重県 雇用経済部 観光局 海外誘客課

●講座概要／三重県のインバウンド施策について

第5回 2/12(金)

バリアフリー観光のおもてなしは パーソナルバリアフリー基準と最大限の想像力



●講 師

特定非営利活動法人
伊勢志摩バリアフリーツアーセンター事務局長

野口 あゆみ 氏

●テーマ／バリアフリー観光とは、障がい者、高齢者が満足する旅行というイメージになりがちですが、本来は、同行者である家族、またはそのグループみなさんが満足いく旅行でないと次の旅行につながりません。そのため、旅行先に何が求められているのか？どんな問題に直面するのか？を想像し、対処法を事前に考えておく必要が大切。それらの秘訣を伝授します。



●講 師

株式会社ミライロ 代表取締役社長
一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会代表理事

垣内 俊哉 氏

●テーマ／ご高齢のお客様、障がいのあるお客様が安心して利用できる店舗は、ハードだけではなく「ハート」で実現することができます。明日から実践できるさりげない配慮「ユニバーサルマナー」を具体的な事例も踏まえ、高さ106cmの視点からお伝えさせていただきます！

第6回 2/25(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 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～5回迄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為の具体的な行動計画を策定していきます。

申込先：百五経済研究所 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	役職	ふりがな 氏名	E-mail	
	所属	役職	ふりがな 氏名	E-mail	
申込責任者	所属	役職	ふりがな 氏名	E-mail	

※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。