

全5回
10/26開講
連続講座

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・食品小売業などの食・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。

この育成塾では、おもてなし経営に精通した講師が、事例等も紹介しながら、おもてなし経営の実践ポイントを分かりやすく解説します。



第1・2回講師

ちからいし ひろお
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)

経済産業省
「産学連携サービス経営人材育成事業」
審査採択委員長 (平成 27~29年度)

第1回

10/26(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2回

11/10(金)

オペレーションの重要性と“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。

❖ 日時 全5回 13:30~16:30

平成29年10/26(木)、11/10(金)、12/5(火)、
平成30年1/24(水)、2/6(火)
※1/24(水)のみ 13:30~15:30

❖ 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

❖ 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し込みください。
- 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、受付までお持ちください。

❖ 申込締切日 平成29年10月13日(金)

❖ 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
※1/24(水)のみ 大石屋(伊勢市二見町茶屋 569-75)

❖ 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。

お問い合わせ先

【事務局】
株式会社百五総合研究所 (担当:鈴木、森里、松田)

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 10/26(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)
 経済産業省「産学連携サービス経営人材育成事業」審査採択委員長
 (平成 27~29年度)

ちからいし ひろお
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学びます。

第2回 11/10(金)

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)
 経済産業省「産学連携サービス経営人材育成事業」審査採択委員長
 (平成 27~29年度)

ちからいし ひろお
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。

第3回 12/5(火)

足元の宝を見つめて暮らしを楽しむ



● 講師

株式会社 石見銀山生活文化研究所
 代表取締役 所長

まつば とみ
松場 登美 氏

● 講座概要

石見銀山生活文化研究所は、人口400人の町で、古民家を再生した宿泊施設やカフェ運営のほか、日本の素材にこだわった服や雑貨の販売などを手がけています。宿泊施設「暮らす宿 他郷阿部家」は、築220年を超える古民家を10年以上かけて再生。石見銀山周辺で採れた旬の食材を用いた家庭料理を宿泊客やスタッフと共に囲む食卓スタイルや、行き届いた手入れと気配りで人気を博し、数ヶ月先まで予約が取れないほど人を惹き付けてやみません。アイデアとホスピタリティで、地域に根をはって暮らしを楽しんできた実例をお伝えします。

第4回 1/24(水)

バリアフリー、インバウンド“人にやさしい”おもてなしの秘訣を学ぶ



● 講師

有限会社大石屋
 代表取締役

ますだ しげのぶ
増田 幸信 氏

※現地集合にて講義を行います。
 ※第4回のみ 13:30~15:30

【現場での実技指導】素心の宿「大石屋」(伊勢市二見町茶屋 569-75)

● 講座概要

大石屋は伊勢市二見町の旅館街にあり、主に個人旅行者を客層とする和風モダンな旅館です。平成15年の全館バリアフリー化や翌年の伊勢志摩再生プロジェクトへの参加を機に、ターゲット層を団体客から個人客中心に方針転換し、近隣に外国人旅行者の誘客に積極的に取り組んでいる施設がなかったため、外国人旅行者の誘客に注力することで差別化を図りました。時代に先駆けてバリアフリーやインバウンド対応を経営戦略に取り入れた「おもてなし経営」を、実際の現場に出向いて学びます。

第5回 2/6(火)

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

まつざわ ひろし
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為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、上記記載の申込責任者の方以外への送付をご希望の場合は記載をお願いいたします。

ふりがな		
納入通知書送付先宛名 (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。