

< テーマ >

経営トップセミナーⅡ
経営に活かす「おもてなし」力のすゝめ

研修のねらい

高度に経済が成熟化した現代社会においては、モノやサービスが溢れ、市場の優位性獲得や差別化は容易ではありません。そんな中、価格競争に陥ることなく、顧客のニーズに合致したサービスを継続的に提供し、「顧客」のみならず「社員」や「地域・社会」から真に必要とされる「おもてなし経営」を実現している企業もまた存在します。本研修では、おもてなしの心を組織の活力とし、またトップの「思い」を社内に浸透させるために必要な取り組みは何なのか？を講義・事例紹介・演習を交えて学ぶとともに、御社の企業理念・経営のビジョンについて改めて見直しを行っていただきます。サービス産業のみならず、全ての業態に通じる貴重なヒントが得られるまたとない機会を仙台校がご提供致します。

- ◆受講対象者 経営者・経営幹部等
- ◆定員 40名
- ◆研修期間 平成29年2月9日(木)
- ◆研修時間 6時間
- ◆受講料 16,000円(税込)
- ◆研修場所 中小企業大学校仙台校
(仙台市青葉区落合4丁目2-5)
- ◆申込締切日 先着順で定員になり次第締め切りますので、お早めにお申込みください。
- ◆申込先 〒989-3126
仙台市青葉区落合4丁目2-5
独立行政法人 中小企業基盤整備機構
中小企業大学校仙台校
TEL 022-392-8811
FAX 022-392-8812

カリキュラム 改訂版

16-25

月日	科目	講師 (敬称略)	内容
2/9 (木) 9:30 ~ 11:30	【第一部】 社員・地域社会・顧客が幸せになる「おもてなし経営」の実現について	瀬戸川 礼子 River Office 代表 ジャーナリスト、中小企業診断士	1) 社員の意欲と能力を最大限に引き出す 2) 地域・社会との関わりを大切に 3) 顧客に対して高付加価値・差別化サービスを提供する。 上記3つの視点を中心とした「おもてなし経営」の考え方について、事例紹介・個別演習を交えて学んでいただき、自社の進むべき道について見直すきっかけとして頂きます。
11:30 ~ 13:30	【第二部】 トップの覚悟・理念の浸透	高野 登 人とホスピタリティ 研究所 代表	・おもてなし、ホスピタリティ、サービスの違いについて ・企業の根幹に「おもてなし」の心を根付かせるには 経営者の思いをどのように言葉に表すのか、言葉から行動を起こすには、行動から習慣へと変わるには、習慣から企業風土として根付くまで・・・会社として何をを目指すのか？を全従業員に浸透させるために必要な「自らの言葉」について改めて考えます
14:30 ~ 16:30	【第三部】 組織と職場の幸せづくりに必要な事とは	間宮 隆彦 マミートマツ・ファシリテーションラボ 代表	第一部・第二部で学んでいただきました「おもてなし」の力を、具体的、本質的にどのように職場や組織に展開していったらよいのか、そのためには何が必要か、自分はどうあれば良いか？について 皆さまとの皆さまの組織の力となるように、事例ドキュメンタリー映像をまじえた講義とグループ対話(又はペアディスカッション)を通じて、経営者やリーダーのあり方を実践的に気づき、学んで頂きます。

※昼食休憩は1時間です。※カリキュラムにつきましては、一部変更する場合がありますので予めご了承ください。

講師プロフィール

瀬戸川 礼子 (せとがわ れいこ) River Office 代表 ジャーナリスト、中小企業診断士
記者歴は24年になる。社員満足、お客さま満足、感動経営、理念経営、おもてなし経営などをテーマに、日本全国のメーカー、建設、小売をはじめあらゆる業種業態の会社に出向き、1)取材・執筆活動 2)講演・セミナー・研修講師 3)経営コンサルタントとして活躍中。「これからの経営はおもてなしの精神がすべての業種において必要」と語る。法政大学専門職大学院卒(MBA)、経済産業省「おもてなし経営企業選」選考委員、中小企業庁「中小企業政策審議委員会」委員、ホワイト企業大賞委員などを歴任。著書に、『顧客満足の失敗学』(同友館)等がある。

高野 登 (たかの のぼる) 人とホスピタリティ研究所 代表
1953年、長野県生まれ。ホテルスクール卒業後、ニューヨークに渡りホテル業界に就職。NYプラザホテル、LAボナベンチャー、SFフェアモントホテルなどでマネジメントを経験後、90年にリッツ・カールトンでサンフランシスコやシドニーなどの開業をサポートし、同時に日本支社を立ち上げる。94年、日本支社長として日本に戻りリッツ・カールトンの日本における営業・マーケティング活動をしながら、97年にザ・リッツ・カールトン大阪、2007年にザ・リッツ・カールトン東京の開業をサポートした。2009年に同社を退社し、「人とホスピタリティ研究所」を設立。現在は全国各地で人財、組織、地域づくりのサポートを行っている。『リッツ・カールトンが大切にしているサービスを超越する瞬間』(かんき出版)など著書多数。

間宮 隆彦 (まみや たかひこ) マミートマツ・ファシリテーションラボ 代表
日本IBM株式会社で、営業部長、ビジネス開発部長、マネージング・ディレクターなどを経て、合併会社の代表取締役就任。その後、2007年より「いきいきと元気な人と組織づくり」のセミナー・講演・ファシリテーションを開始する。2008年には松崎純一氏と「マミートマツ・ファシリテーション・ラボ」を設立し、現在は同ラボ代表。株式会社ブロックスの「組織と人の幸せづくり研究所」の所長でもある。心臓の大病でファシリテーターが天職と気づき、笑顔で日本全国を東奔西走中。著書に「輝く組織をつくる24のメッセージ」がある。