

「おもてなし」の心を育む組織づくり

おもてなし規格認証(紫認証)受賞企業の取組み紹介

ほしやま えいこ
講師 星山 英子氏

(株式会社スーパーホテル 経営品質部 部長)

日時：平成 30 年 11 月 20 日 (火) 14:00~17:00

会場：水戸プラザホテル

会費：ICPE 会員 無料 (何名様でも)

非会員 3,000 円 (お一人様)

日本人が先祖代々引き継ぐ美徳と言われるこの「おもてなし」の精神。例えば接客や販売、あるいは広く取引先への接し方などで、この精神を生かそうとする企業や組織は少なくありません。しかしよく耳にするのは、「いろいろ試したけれどなかなか浸透しなくて…」、「おもてなしとホスピタリティの違いがわからない」という経営者や人材育成を担うマネージャーの悩み深き声です。では、この「おもてなし」の精神を組織の風土として根付かせるには、何がポイントになるのでしょうか。

日本全国で120を超える店舗を展開するスーパーホテルは、2017年度おもてなし規格認証(紫認証)や日本サービス大賞をはじめ、これまでにおもてなしや経営品質に関連するいくつもの受賞をしてきたことで知られています。スーパーホテルはグループの理念を基本としながら、店舗独自のアイデアをサービスに加えることで、お客様の高い満足度を獲得しています。メインのお客様であるビジネスパーソンだけでなく、Lohas というコンセプトによって女性からの支持も広がり、ビジネスホテルの概念を超えた魅力にあふれています。

教育の部分では「自律型感動人間」の育成を掲げています。接客に関してはマニュアルがありますが、どうしたらお客様に喜んでいただけるかを個々人がしっかりと考えることが、接客において一番大事です。そこで「自律型感動人間」の醸成を普段のマネジメントサイドと従業員との会話の中で高めています。

またホテルシステムで予約・残室・顧客情報管理などを行ったり、自動チェックイン機と各部屋の暗証番号錠と連動させ、「ノーキー・ノーチェックアウト」が可能になっています。これらによって、お客様の利便性だけでなく、フロントオペレーションにおいても効率化が図れています。全社で隔たりなく使えるシステムで標準化することは、生産性の向上にも大きく貢献しています。

今回の月例会ではスーパーホテルの星山英子様をお迎えし、スーパーホテルにおける「おもてなし力向上」の考え方、取組みについてご講演頂きます。自社のおもてなし力を高めたいと考えている方に特におすすめの月例会です。皆様のご参加をお待ちしております。

「おもてなし」の心を育む組織づくり

おもてなし規格認証（紫認証）受賞企業の取組み紹介

講師：星山 英子氏

（株式会社スーパーホテル 経営品質部 部長）

日時：平成30年11月20日（火）14:00～17:00

会場：水戸プラザホテル

会費：ICPE 会員：無料（何名様でも）

非会員：3,000円（お一人様）

※尚、後日請求書を郵送させていただきます。

お申込書 ※申込締切 11月19日（月）

FAX 029-243-5374 e-mail icpe.kikuchi@nifty.com

会社名	<input type="checkbox"/> ICPE 会員企業 (申し込み中も含まれます)
	<input type="checkbox"/> 非会員企業

住所 〒 —

電話番号

FAX 番号

参加者氏名 役職

参加者氏名 役職

参加者氏名 役職

参加者氏名 役職

◆ お問い合わせ ◆

NPO法人 茨城県経営品質協議会(菊池) 水戸市笠原町 1189-2グリーンヒル西野ビル2F

TEL 029-306-7357 FAX 029-243-5374 E-mail icpe.kikuchi@nifty.com

※今回の申込データにつきましては、請求書の送付、セミナーのご案内、講師への名簿参照及び受付名簿以外の目的では使用しません。また、細心の注意をもって管理し、個人情報の漏洩、紛失、き損又は参加企業様の権利利益を損なうことの無いよう努めます。