

# 第13回 ホスピタリティ・マネジメントセミナー

in 『ザ・リッツ・カールトン大阪』

[ 自社のビジョンの再構築と共有 / ホスピタリティ・マインド醸成でサービス向上 ]

**日程** 2008年11月17日(月) - 18日(火) [ 宿泊含め2日間 ] **会場** ザ・リッツ・カールトン大阪 **参加費** 157,500円(税込)

## 「感動の変革への気付き」をあなたに。

あなたは「リッツ・カールトン・ミスティーク ~ 神秘性のある驚きのサービス ~」の秘密を知っていますか？  
日本の「おもてなし」サービスのあり方に新風を吹き込んだ、そのサービス哲学たる理念と、具現化の  
仕組みを、実際に宿泊し、サービス体感を通して、理解します。

最高のサービスを提供する会社の仕組みを  
深く学び、自社に活かすことができる！  
お客様満足度20%アップ！お客様の  
リピート率50%を超える会社の仕組みを  
自社に展開できる！  
従業員満足度70%以上、従業員に愛される  
会社になる考え方、実践方法を学べる！

### 講師 赤木美香



クラーク・フューチャー・コンサルタンツ(有)  
代表取締役社長

ザ・リッツ・カールトン大阪  
創業時から、ホスピタリティ・  
マネジメントを見続けた、  
そして自らもその研修を  
創り出す赤木だからこそ  
お届けできる内容が  
盛り沢山！

### 【日 時】

2008年11月17日(月) - 18日(火)【2日間】

11月17日(月) 10:00 ~ 20:45

11月18日(火) 9:00 ~ 17:00

### 【受講対象者】

企業経営者、人事・教育担当者、各部門リーダー  
究極のサービスを学びたい方

### 【定 員】

20名様限定！

\*10名様に満たない場合延期・中止となる場合がございます。ご了承ください。

### 【参加費】

157,500円(税込、事前お振込み)

\*1宿泊、1朝食、2昼食、1夕食

全てのダイニング体験、コーヒープレイク、研修費、資料代含む

\*会場までの交通費、上記以外でご利用になった電話代、食事代、  
その他利用分はご自身での負担をお願いいたします

\*ご入金後のキャンセル及び参加費の払い戻しはいたしかねますので  
予めご了承ください

## 【プログラム】

### 1日目

最高のおもてなしサービスを体感し、  
その仕組みを学ぶ

1. 「ザ・リッツ・カールトン大阪」の仕組み
  2. 「ザ・リッツ・カールトン大阪」の基盤とミッション、ビジョン  
「ゴールドスタンダード」の紹介  
「クレド」「モットー」「従業員への約束」  
「サービスの3ステップ」「サービス・バリエーション」
  3. サービス・ホスピタリティ学び[ランチ]
  4. スタッフインタビュー
  5. 「ザ・リッツ・カールトン大阪」館内視察
  6. 第1日目のまとめ
  7. サービス・ホスピタリティ学び/懇親会[ディナー]
- \*1日目はザ・リッツ・カールトン大阪の様々な部署の方のお話を中心となる  
「ザ・リッツ・カールトン デー」となります。

### 2日目

どのように自社に活かすか、  
実践につなげるかを考える

1. お客様に選ばれる企業、お客様の感動を呼ぶサービス  
ホスピタリティ・マインドを学ぶ
2. ビジョン・ミッションの重要性
3. サービス・ホスピタリティ学び[ランチ]
4. 自社に活かす: 「ミッション」「ビジョン」の再思考・構築  
ビジョン達成のための課題の明確化
5. スタッフの力を伸ばすリーダーシップ  
[ビジョン達成のための人財育成の基本姿勢]
6. お客様のご満足をいただける会社・私になる[行動計画]

\*スケジュールは変更になる場合がございます。予めご了承ください。

## 【会 場】

ザ・リッツ・カールトン大阪

〒530-0001 大阪府大阪市北区梅田2丁目5番25号

TEL: 06-6343-7000 FAX: 06-6343-7001

http://www.ritz-carlton.co.jp/access.html



ホスピタリティ研修のコンセプト



1. 働く目的の明確化、  
目的意識の明確化からの目標達成
2. 学んだ内容を仕事に活用、  
実践につなげる行動変革
3. 組織力向上[共に学び、共に活動し、  
共に成果を出す]の思考習慣

クラーク・フューチャー・コンサルタンツがご提供する【ホスピタリティ研修】プログラムの目的

1.  
プロフェッショナル人財の  
育成

2.  
自己理解と自己信頼の構築

3.  
ホスピタリティ・マインドの醸成

1. プロフェッショナル人財の育成

組織力の最大化に不可欠なヒューマンパワーを最大化させるために、ビジョンのあり方、必要な能力・スキル育成、ビジネスネットワークの創り方などの課題に対するサポートを行います。  
人財が自分の仕事の目標と役割責任を明確化し自覚し、目標に向かって行動しその結果を自発的に成長につなげていくプロセスをサポートします。



2. 自己理解と自己信頼の構築

すべての人は豊かな個性と成長の可能性を持っています。  
自分らしさ、自分の大切にしている価値観への気づき、  
また、自分の思考や行動傾向、自分の役割と関係する人とそのあり方を紐解いていきます。  
自らを知ること、他者との深い関わりを確認します。  
自分の可能性を自ら気づき、自分や関わり合う人からの承認によって更に可能性が広がり、大きく豊かに成長することができることを学びます。

3. ホスピタリティ・マインドの醸成

互いの尊厳を大切にすること、すなわち、自分の目標達成における充実感を実感することで、人の充実感の重要性を理解します。  
互いに協力し合うことで相乗効果が生まれることを学びます。  
互いが自律した状態での相互協力を促すことで  
組織力[チームワーク力]を最大化するプロセスをサポートします。



お申込み・お問合せ

クラーク・フューチャー・コンサルタンツ有限公司  
HP: <http://www.clarkfuture.com/>  
E-mail: [info@clarkfuture.com](mailto:info@clarkfuture.com)  
Fax: 03-5758-6123

FAXの方はお手数ですが、下記に必要事項をご記入の上、本紙をご送信ください

お名前  お誕生日  年  月  日

会社名  部署名

E-mailアドレス  お電話番号

セミナーを知った経緯