

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

【ホスピタリティ・マネジメントセミナーの決定版！】

2008年11月17日(月) - 18日(火)開催 レポート

マネジメントの真髄は【ホスピタリティ】にあります

あなたは「ホスピタリティはサービス業界だけのもの」と思っていませんか？  
実はホスピタリティ・マインドは業界を問わず、必要なものです。  
なぜならホスピタリティ ~心のこもったおもてなし~ は、人と人とのコミュニケーションを円滑にし、  
ビジネスの結果に重大な影響を及ぼすからです。  
お客様はもちろん、社内スタッフや関係する人とのコミュニケーションが、マネジメントを左右します。

- ・あなたは自分と関わりあう人との関係を明確にできていますか？
- ・あなたは信頼関係構築と共に成果を出すためのスキルを習得していますか？
- ・あなた自身の言葉や、行動傾向を理解し、対人や対課題への対処方法を身につけていますか？

経済不況に打ち勝つポイント、それは「人」による差別化です。  
おもてなしにより差別化できる人財を育てる「ホスピタリティ・マネジメント」。  
これを、最高のおもてなしサービスを提供する「ザ・リッツ・カールトン大阪」で、宿泊を通して学べるのが、  
「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」です。

このレポートでは、2008年11月17日(月) - 18日(火)に行われたセミナーを、報告させていただきます。

【プログラム】

【1日目】2008年11月17日  
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・バリューズ」
  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. ラインナップ見学
  7. 第1日目のまとめ
  8. 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する「ザ・リッツ・カールトン デー」となります。



【2日目】2008年11月18日  
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]

【最高のおもてなし】を体感できる会場

2008年11月17日。セミナー会場であるザ・リッツ・カールトン大阪には、次々と参加者が集まりました。月曜の朝にも関わらず、希望とやる気にあふれた表情で、セミナー開始を待つ人々…。

それもそのはず、このセミナー「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」は、「日経ビジネス」誌 ~企業トップが選ぶベストホテル~ 総合点で全国1位、「週刊ダイヤモンド」誌 ~専門家が選んだ「日本のベストホテル」~ にて全国1位、「コンデナストトラベラー」誌 ~ゴールドリスト 2008~ にて、「世界最高のホテル」の1つに選ばれるなど、**日本だけでなく、世界中から高い評価を受けている**、「ザ・リッツ・カールトン大阪」での、2日間宿泊セミナーなのです。日本一のおもてなしサービスを体感できるホテルに滞在するとなれば、期待に胸が躍ります。

【ザ・リッツ・カールトン大阪のスタッフ】  
から仕組みを学ぶ

【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する「ザ・リッツ・カールトン デー」。自分で宿泊に来ただけでは決して会うことのできないスタッフから、直接話を聞けるとあって、参加者の目は真剣そのもの。スタッフの皆様は、**見た目は自社にもいる人材と変わらないように見えますが、何かが違う**。そこで「一体何が違うんだろう」と、自ずと考えます。そこから自社のマネジメントへの気づきにつながっていくのです。

## 【泊まるだけ】では終わらない

あなたにはこんな経験はありませんか？

セミナーが終わったときには充実感が一杯！  
「明日からやろう」と思っているのだけど、  
会社に戻ってみれば、学んだことの自社への  
落とし込みができない、もしくは日々の忙しさに  
追われて、結局受講前と何も変わらない。

「ザ・リッツ・カールトン」で「食事をする」「泊まる」だけであれば、わざわざセミナーに参加する必要はありません。**必ず自社に持ち帰って実践していただく**。それがクラーク・フューチャー・コンサルタンツのセミナーの「約束」です。

【2日目】は、1日目のスタッフからの話、そしてサービス体験を踏まえた、レクチャーと、実践力を高めるワークが中心となります。そこで、学んだホスピタリティ・マインドをどのように自社に活かすか、ホスピタリティ・マネジメントとして実践につなげるかというところまで、考えていただきます。



## 【自社での実践】を考える

このセミナーで多くいただくご感想、それは「**セミナーでの学びを参加者同士のコミュニケーションで更に活かし合うことが非常に有益であった**」というもの。平日2日間、それなりの費用を払っているだけあり、参加者の意識、モチベーションが、非常に高いのです。

「あなたの可能性を信じて伸ばす」ことをビジョンに掲げているクラーク・フューチャー・コンサルタンツ。セミナーの中で一人ひとりへの働きかけや、グループワークに対するフィードバックを通じて、参加者の能力の総和を最大限に高めることで、「行っただけで実践につながらない」セミナーとは一線を画しています。

## 【東洋経済新報社「Think!」でも紹介！】

このセミナーで講師を務めるのは、クラーク・フューチャー・コンサルタンツの代表取締役、赤木美香。**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なのです。

さらにこのセミナーは、東洋経済新報社が発行する、実践的ビジネストレーニング誌「Think!」2008年秋号で、6ページに渡って紹介されました。まさに、ビジネス界のトレンドとも言える内容をお届けしているのです。



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

## 参加者の声

### セミナー満足度【5点満点中4.8点】！

ホスピタリティは「感じる心」「気付く心」を養うことが重要だ思いました。(20代女性:飲食業)

サービスを体感し、**心温まるサービスは個人と組織のつながりが大切**であり、ESからCSの真髓を理解できました。(40代女性:サービス業)

社員の方々が「やらされている」というより、「**自ら喜んでやっている**」という印象を受けました。(50代男性:サービス業)

**組織のトップの理念と情熱が大事**であり、自分も強く意識していきたいと考えました。(30代男性:販売会社経営)

「知っている」「やっている」「できている」はまったく違い、**自分は「やっている」で止まっている現状**を振り返ることができました。「できている」につなげたいと考えています。(40代男性:ITサービス業)

実践がとても良かった。**知識は本で得ても実践はできません**。もっと実践したいと思いました。(30代男性:ホテル業)

**この内容で、宿泊と食事付のこの金額なら大変お得**。オススメな研修です。(40代男性:酒類製造販売)

## 次は【あなた】が体感してください

残念ながらこのレポートでは、体験型のセミナーを100%再現してお伝えすることはできません。ぜひとも実際にセミナーに参加して、あなた自身に体感していただきたいのです。

ザ・リッツ・カールトン大阪のスタッフは、やらされて働いているわけではなく、「どうしたらお客様に喜んでいただけるか」を、各々がその場で考え、実践していきます。あなたの会社にこんなスタッフが増えたら、どうい結果がもたらされるか・・・説明するまでもないですよ。それを実現できるのが、**おもてなしにより差別化できる人財を育てる、「ホスピタリティ・マネジメント」**なのです。

公開、企業様向けを合わせて20回以上を数える信頼のセミナー。あなたもきっとマネジメントの真髓を見つけ、「ホスピタリティ・マネジメント」力を、今と比較にならないほど高めることができるに違いありません。

次回開催は 2009年5月25日(月) - 26日(火)

## 【お問い合わせ】はこちらまで

クラーク・フューチャー・コンサルタンツ株式会社  
HP: <http://www.clarkfuture.com/>  
E-mail: [info@clarkfuture.com](mailto:info@clarkfuture.com)  
Tel: 03-5758-6122