

令和 5 年度第 5 回トップセミナー

『経営戦略』としてのホスピタリティ・マネジメントセミナー

～VUCA 時代に求められる「自律型人材」育成に必須の要諦を学ぶ～

ねらい

1. 最も重要な社内外の顧客視点を大切するホスピタリティの観点から、今後求められるマネジメント方法を考える
2. 自分の意志で考え、行動ができる「自律型人材」の育成に必要なポイントを学ぶ
3. リーダー自身の経験知を基にした自己理解と、今後の成長を考える

予測が難しいビジネス環境にある現在の VUCA 時代においては、環境変化に臨機応変に対応しながら、企業の目標達成に向けて仕事を進めることが重要となります。そのためにリーダーには、自分の意思で考え行動ができる「自律型人材」の育成と、その人材を活かすための組織づくりが求められており、このような背景から、この度のセミナーでは、そのための新たなアプローチとして「ホスピタリティ・マネジメント」をご紹介します。

ホスピタリティは、おもてなしと解釈されることが多いワードですが、ホスピタリティ・マネジメント学の提唱者で第一人者の服部勝人氏によると、「相互に満足しうる対等となるに相応しい『相関関係』」と定義されており、このアプローチを組織に取り入れ、各人が自己に付加価値をつけ自律型人材に成長することで、組織の独自性が高まることが期待できます。

環境変化に迅速かつ柔軟に対応するために、「自律型人材」を育成する際の要諦を学ぶ機会として、多くの方のご参加をお待ちしております。

- 日 時 令和 6 年 2 月 6 日(火) 13:30～16:45
- 講 師 ビジネスコーチ 株式会社 パートナーエグゼクティブコーチ 加地 照子 氏
- 会 場 ソニックシティ 4 階 404
- プログラム 裏面参照
- 定 員 40 名(参加費無料) <会員限定>
- 申込方法 埼玉県経営者協会サイト(<https://www.saitamakeikyo.or.jp/>)、または FAX にてお申込み下さい。

<講師略歴>

東京外国語大学フランス語科を卒業後、日本航空㈱に入社。初代女性海外実習生としてパリ勤務、のち欧州各国航空会社との協定交渉、営業所長を経てクウェート駐在。本社管理職として世界各国社員の人材育成企画・訓練に従事。その後、ジャルパック、JAL 財団、21 世紀職業財団に勤務後独立。ホスピタリティ・マネジメント学論にて修士号。

現在、ビジネスコーチ(株)パートナーエグゼクティブコーチ、日本ホスピタリティ・マネジメント学会顧問、クライシスマネジメント協議会理事、サービス創新研究所研究員、デザイン思考学会員、日本開発工学会員。企業・行政・大学での講演や研修指導、役員・基幹管理職を中心とした 1on1 コーチングを実践され活躍されている。



講師 加地 照子氏

ホスピタリティとは

- ・提供者の心意気が絵姿となって具体化され、それが相手の予想を超え、五感に震えをもたらす。
- ・ひいては、再度の縁を持ち続けたいと願うほどの満足感や幸せ感をもたらすモノや場(コト)。
- ・ホスピタリティは、未来に向かっての経営戦略である。

【プログラム】

□はじめに

今なぜ HLC Unit(ホスピタリティ・リーダーシップ・コーチング Unit)(注 1)の考え方が必要なのでしょう

(注 1 加地照子氏造語)

1.大局的な視点から自社の商品を知りホスピタリティを活かす

- ・企業が持続的に進化するための 3 つの絶対条件とはなんなのでしょう
- ・顧客(お客様)から見る自社の商品を考え、自己の立ち位置を知る(自身も商品となりうる) ☆
- ・評価基準と分析はいかになされるのでしょうか
- ・顧客と係員のやりとりにはサービスとホスピタリティが存在します

2.局所的な視点から組織におけるホスピタリティの価値を知る

- ・サービスとホスピタリティの違いを知る ☆
- ・定義:「ホスピタリティはサービスを内包する」
- ・基礎となる重要な考え方はなんなのでしょう
- ・ホスピタリティに至るための 3 つの秘訣
- ・ホスピタリティに至る第一歩は相手を知ること
- ・ホスピタリティはイノベーションです
- ・自己に付加価値をつけましょう
- ・多様な行動スタイルに備える
- ・「多元的最適共創」を産み出すにはどんな条件が必要でしょうー経営の要！ー

3.個人的な視点(経験知の視点)から自己を理解し成長へ向かう

- ・礼儀=ビジネスマナーの位置づけはどこに
- ・お客様の不安と望みをおもんばかりしましょう
- ・笑顔と顧客総合満足度との相関性を知る(検証実績から)
- ・五感を満たすよう備えていますか
- ・ホスピタリティ構築に効果的な 8 つの因子を心得ましょう

☆対話を含みます

FAX 048-641-0924(埼玉県経営者協会宛)

令和 5 年度 第 5 回トップセミナー 参加申込書

貴社名

TEL

所属・役職名	氏名	メールアドレス