

参加無料・オンライン研修

2020年8月18日配信

『Withコロナ時代を乗り越えるための経営セミナー』 ～社員全員が本気になるお客様との関係性の作り方～

主催：岐阜県観光人材研修センター（岐阜県観光連盟） 運営：株式会社リクルートライフスタイル

**岐阜県の観光・宿泊産業・従業員の雇用を守りたい！
従業員と共に自社と地域を守り、立て直しに向かう一歩を
踏み出したい経営者・現場リーダー必見！**



平素は、格別のご理解ご協力を賜り、厚くお礼申し上げます。

新型コロナウイルスによる影響から、岐阜県の観光経済においても大きな打撃を受けている状況です。Withコロナという新たな局面を迎え、お客様・自社・従業員・その家族・そして地域を守りながら、どう、この逆境と立ち向かい、従業員と共に乗り越えるためにはどうしたらよいか。従業員との関係性を更に構築しながら、コロナ禍をどう乗り切るか、そうした学びの場として、様々な逆境を従業員と共に乗り越えた講師をお招きして本研修を実施いたします。

詳細をご確認いただき、多数のご参加をいただけたらと思います。何卒よろしく願いたします。

開催時間：13：00～17：00(予定)

ZOOMによるオンライン研修になります。状況により変更する場合がございますのでその際は事前にご連絡いたします。お申込みフォームに必ず必要事項のご入力をお願いいたします。

9月 2日(水)

**基調講演①：コロナ禍における経営の在り方、各地における最新事例
基調講演②：新型コロナウイルス感染症の旅行市場への影響**

9月16日(水)
9月17日(木)

【経営者研修】逆境を乗り越えてきた経営者たち

11月18日(水)
11月19日(木)

【経営者+現場リーダー研修】社員の心をひとつにするために

2月17日(水)

成果発表会

■ 2019年度 岐阜県宿泊施設の生産性向上推進事業の実績

2019年度の岐阜県事業で、経営者セミナー・現場リーダー研修を実施。ただ、受講するだけでなく、現場で実践し最終的に成果発表会の場で自社の取り組みを発表していただきました。14施設の現場リーダーそれぞれが各宿泊施設の課題に対しての打ち手を見出す成果が生まれました。

2019年度の成果発表会の様子は右記QRコードより動画視聴することができます。各施設様の発表や、参加された経営者様の感想などご確認いただけますので参考にしてください。

▼ 昨年の様子を動画でチェック！



■キックオフ：基調講演：9月2日～コロナ禍における経営の在り方、各地における最新事例～

本事業のキックオフとして、基調講演では、コロナ影響によるインバウンドの一時的な衰退をどう克服していくべきか、近未来に対する展望などや、新型コロナウイルス感染症の旅行市場への影響についてお話いただきます。

<基調講演①>



グランドハイアット東京
ゲストレーションズ/コンシェルジュ
明海大学ホスピタリティ・ツーリズム
学部教授 阿部 佳氏

ホスピタリティの真髄＝「相手の幸せを願い奉仕すること」と、ホスピタリティを実践するチームのつくり方を学び、日本が観光立国を目指すうえで重要な、「つながりを作ること」の真意を解説いただけます。

<基調講演②>



株式会社リクルートライフスタイル
地域創造部 じゃらんリサーチセンター
研究員 森戸 香奈子
マーケティングリサーチを専門とし調査を主とした国内旅行の研究を行う。「じゃらん宿泊旅行調査」「未来需要予測研究」など担当。書籍や業界紙への執筆多数。令和2年度新潟県観光立県推進行動計画検討委員会「稼ぐ観光地域づくり」委員。

<本事業ファシリテーター>



株式会社リクルートライフスタイル
企画統括室CS推進部統括グループ
CSカレッジ長 山田 修司

株式会社リクルートのMC審査室、コンプライアンス室、読者相談業務に従事。クレーム対応やVOCの活用にあたる。現在は各業界におけるCS/ESに優れた企業を招いたCSカレッジを運営。

<本事業ファシリテーター>



株式会社宿屋塾
代表取締役 近藤 寛和氏

2010年宿泊業のビジネススクール宿屋大学を設立。東京YMCA国際ホテル専門学校、立教大学観光学部にて講師も務めている。ホテル・旅館のマネージャー研修設計など多数経験。

【STEP1】経営者セミナー：9月16日・17日～逆境を乗り越えてきた経営者たち～

過去、災害や不景気により幾多の経営危機を乗り越えてきた強さを持つ経営者様に、今回のコロナ禍以降における復興に向けてのシナリオをご教授いただけます。様々な苦難・苦境の中、従業員を守り、地域と共にどう乗り越えたか、どう守ったかなど、それぞれの宿泊施設の実談を基にお話いただけます。



株式会社東北アレンジャーズ
代表取締役 佐藤 大介氏

三井物産から星野リゾートに転職。現在は森岡毅氏率いるマーケティング精鋭集団「刀」のメンバー。ポトムアップ式経営を重視し、経営破綻した大規模リゾートを複数蘇らせてきたリゾート再生請負人。



南三陸ホテル観洋
女将 阿部 憲子氏

東日本大震災直後より被災した住民の受け入れなどを精力的に行う。ホテルを避難所としてだけでなく、新しいコミュニティの始まりと捉え、その後も地域の雇用を守ることや、交流人口拡大を目指し、けん引役となる。



株式会社ホテル一井
代表取締役 市川 忍氏

東日本大震災により財政難に陥った創業300年を超える老舗旅館を、「ビジネス・プロフィット・チェーン（ビジネスの利益の鎖）」の考えのもと従業員自らが考え行動するよう促し、V字回復に導く。



株式会社パームロイヤル
ホテルパームロイヤルNAHA
代表取締役総支配人 高倉 直久氏

那覇で最も評価の高いホテル運営をリーダーとして運営。ES向上を起点に、CS向上、稼働率向上、単価アップ、利益アップ、再投資という好循環を戦略的に実施し、繁盛ホテルを創っている。

【STEP2】経営者＋現場リーダー研修：11月18日・19日 ～社員の心をひとつにするために～

「良い会社作り」に向けた社内コミュニケーションのスキームを学びます。職場における関係性の質を向上させるための実践的なコミュニケーションの手法を学びます。併せて良い職場を維持していくために、職場の状態を可視化できるツールについて学びます。



株式会社ナビ ホテルグリーンコア
代表取締役社長 金子 祐子氏

自社で導入したCRM施策「アプローチオペレーション（＝より頻度高く、積極的にお客様と関わろうとする接客姿勢）」の実態を知り、その施策の実施を可能とした従業員同士のコミュニケーションを促進する「リフレーミング」の手法を学ぶ。



株式会社ヒューマンキャピタルテクノロジー
代表取締役社長 満田 修治氏

業界業種や規模を問わず、様々な企業が幅広く導入するシステム。低負荷・高頻度なツールで定点モニタリングをし、従来の組織サーベイでは実現できなかった人事課題解決、働き方改善が可能な「Geppo」について学ぶ。



Create Career
代表 寺下 薫氏

元ヤフー株式会社トレーニングマネージャー。100を超える現場の立ち上げや立て直しから問題解決能力を買われ、Yahoo! JAPANへ転職。問題解決養成塾「S V研究会」を立ち上げた解決力アップの導き手に学ぶ。



株式会社オウケイウェイヴ
大矢 聡氏

300以上の企業や施設、団体が導入。普段の感謝を気軽に伝えることができ、その内容を質的・量的に可視化（数値化）できる「OKWAVE GRATICA（＝無料サンクスカードサービス）」について学ぶ。

■ 参加条件

本セミナーは全体を通して1つのカリキュラムとなっております。

①～⑤の参加条件をご確認の上、お申込みをお願いいたします。

【参加条件】

- ①全体を通して1連のカリキュラムになりますので、ご参加いただく宿泊施設様は、基調講演・STEP 1・STEP2・成果発表会の**全日程の参加が必須**となります。研修の様子は期間限定で動画配信を行いますので、どうしても参加ができない場合は、限定配信される動画をご確認ください。（※お申込みいただいた方の限定公開）
- ②STEP1は基本的に経営者のご参加となります。ご希望の場合は現場リーダーもご出席可能です。
- ③STEP 2はSTEP 1を受講された経営者と現場リーダーと一緒に参加をお願いします。原則、現場リーダーの方のみの参加はできません。経営者と同席（または同時視聴）の参加が必須です。
- ④参加された現場リーダーの方は、**成果発表会で自社の取り組みを発表していただきます**。
※発表の方法については状況を踏まえ判断いたします。
- ⑤2018年度・2019年度に「宿泊施設における生産性向上研修」に参加した過去受講生の方は任意でご希望の研修への参加が可能です。

※**先着30施設様**の受付となります。1施設様につき、経営者1名・現場リーダー最大2名までとなります。

※本事業における「経営者」とは社長・専務・女将（総支配人）など直接経営に携わっておられる方になります。

※状況により、研修内容・研修形態を変更する可能性がございます。

■ お申込みについて

上記参加条件をご確認の上、期日までに以下のフォームからお申込みをお願いします。

参加者1人につき、1フォームでのお申込みをお願いします。

一施設としてのお申込みではなく、経営者・現場リーダー、それぞれが個々でお申込みをしていただきますよう、お願いします。

お申込み締切：8月31日(月)



<https://bit.ly/3hXTZAm>

お問合先：じゃらんリサーチセンター 長瀬 欣子 090-9011-1955（平日9時～18時まで）