

KBSは「HANDS ON型」で、観光・サービス業界を支援します。http://www.kbsbiz.com E-Mail : info@kbsbiz.com

あけましておめでとうございます。

今年も、知識・知恵【Knowledge】と行動【Behavior】で、クライアント様の経営の諸問題の解決【Solution】を支援してまいります。

本年もKBS創研ならびにKBSグループをどうぞよろしくお願い申し上げます。

株式会社 KBS 創研 代表取締役 小泉 寿宏



## 提言 おもてなしの心を世界中に広げよう。

2020年のオリンピック開催地が東京に決まりました。この世紀のスポーツの祭典の開催決定に東京のみならず日本中が沸きました。東京オリンピックまであと6年、まだ先のように感じますがあっという間の6年間となることでしょう。

今回のオリンピックの招致で注目されたのが日本のおもてなしについてです。国際派人気キャスターによる「おもてなし」のプレゼンテーションは一躍話題になり、その言葉は昨年度の流行語大賞を受賞するほど注目を浴びました。しかしわが国のおもてなしは何もこのキャスターのものだけではありません。私たち日本人の心に息づく精神ではないかと感じております。

昨年KBSでは、日本に訪れた外国人ビジネスマンに対し「ホスピタリティ（おもてなし）ビジネスセミナー」を開催しました。全3回開催いたしました様々な国・地域の方が参加されました。「日本のおもてなしの心が外国の方にご理解いただけるだろうか」「それがビジネスにも役に立つという意義を感じ取ってもらえるだろうか」等不安はつきませんでした。ところがそれは全く無用でした。どなたにも共感を抱いていただいたのです。お客様のことを思い一生懸命頑張る→そのことをお客様が感じ取り感謝の意を表現する→それが嬉しくて更に頑張る、この喜びのサイクルはわが国だけのものではありませんでした。

おもてなしの心は私たち観光サービス業においてはより重要な概念です。形のないものを提供するのはその心如何によってお客様の満足度が変化すると申しても

過言ではないでしょう。しかし私はお客様のためだけ、ビジネスのためだけにおもてなしの心が必要だとは思いません。働き甲斐、働く喜び、努力の意味、相手を知ろうとする気持ちの大切さは全ておもてなしを提供する側である私たちのためでもあるのです。

「人様の足元を照らせば、自分の足元も明るくなる」という例えがあります。人に尽くすということは、自分を犠牲にすることでなく自分の喜びとなって返ってくることを観光サービス業に従事する私たちは少なからず体感しています。一方世の中に目を転じると殺伐とした事件が後を立ちませんし、私たちの業界でも食品の虚偽表示といったお客様の期待を裏切る事象がありました。また今年度は消費税増税が予定されており観光マーケットは冷え込む恐れがあります。更に隣りの国々との関係は未だ冷え込んだ状態が続いています。このような時代だからこそ、私たちは業界人として、また日本人として根本の精神にあるおもてなしの心、そしてその力を見直していく必要があるのではないのでしょうか。

さあ、おもてなしの心で日本人同士はもとより日本を訪れる外国人客を迎えていきましょう。きっと東京でオリンピックを開催する頃には多くの外国人旅行客で日本各地が賑わうことでしょう。今日から、今から、足元からおもてなしの心を世界中に広げていきませんか！

今年1年が皆様にとって素晴らしい年でありますことを祈ってやみません。

## 2014年のKBSの取り組み

KBSは今期で11期目を迎えました。10年間の実績と信頼を背景に「これからも続けること」「新しく取り組むこと」双方の視点で事業を見直し、新たな一步を踏み出します。

### <基本方針>

#### ●これからも続けること

企業・団体等「個」と自治体・地域等「面」の双方を支援する独自のビジネスモデルを堅持し、「個」の支援においては関連事業であるネクストサポート株式会社と連携した観光事業者の企業再生、「面」の支援においては観光動態に関する調査、観光人材育成及びNPO法人ふるさと応援隊を中心とした観光による地域活性事業全般を強化します。

#### ●新しく取り組むこと

旅行業、宿泊業、飲食業の分野で、リアル事業の立ち上げを研究、検討。業界のモデルとなりうる事業の具現化を目指します。

### <具体的な取り組み>

#### ●東西両拠点の強化と連携

兵庫（西日本拠点）、東京（東日本拠点）双方独自のマーケティング戦略を構築しつつも、それぞれのスタッフの個性、経歴及びノウハウを活かすべく東西が連携しながら諸案件に臨んでまいります。

#### ●関連事業の強化

事業再生専門会社のネクストサポート、着地型観光の流通支援と観光人材育成を担うNPO法人ふるさと応援隊の更なる強化を図ります。

本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。



代表取締役  
小泉 寿宏



常務執行役員  
西日本営業部長  
主席コンサルタント  
谷口 純平



執行役員  
東日本営業部長  
広報室長  
野中 瑠美子



営業支援部長  
竹腰 幸司

### ≪「東日本営業部」「ふるさと応援隊」オフィス移転のお知らせ≫

2014年1月1日より、下記住所に「東日本営業部」及び「ふるさと応援隊」オフィスを移転いたします。

皆様にはお手数をおかけ致しますが、弊社新オフィスのご登録及びご確認を頂けますようお願い申し上げます。

「東日本営業部」新住所：〒103-0027 東京都中央区日本橋1-2-10 東洋ビル3階

「ふるさと応援隊」新住所：〒604-8151 京都市中京区蛸薬師通烏丸西入橋弁慶町222番地京都イノベーションオフィス内

※TEL・FAX番号、及び本社住所・本社連絡先も今まで通り変更ございません。

### 編集 後記

今年の提言は「おもてなし」。これは広報紙にとっても、とても重要なキーワードです。平面の文字情報をどうすれば、伝わる情報として提供できるか。ここで重要なのは共感。提供する側が読んで下さる方をどれほど具体的にイメージでき、共感してもらえる紙面を作ることができるかが鍵です。まさに、「おもてなし」。皆様にとってよい1年でありますように。(増田)

### 株式会社 KBS 創研

本社・西日本営業部：〒661-0003 兵庫県尼崎市富松町1-9-15-103 TEL:06-6423-5561/ FAX:06-6423-5571  
東日本営業部：〒103-0027 東京都中央区日本橋1-2-10 東洋ビル3階 TEL:03-6453-9088/ FAX:03-6453-9089  
<関連会社>ネクストサポート株式会社(事業再生コンサルティング)  
〒541-0043 大阪市中央区高麗橋4-6-20 マスイビル6階 TEL:06-6282-7226/ FAX:06-4707-3855  
特定非営利活動法人 ふるさと応援隊(着地型観光支援事業)  
〒604-8151 京都市中京区蛸薬師通烏丸西入橋弁慶町222番地京都イノベーションオフィス内 TEL:070-6928-0602

- 代表取締役：小泉寿宏
- 事業内容：観光・サービス業の経営支援
- 設立：2004年4月
- 地域オフィス：関西・東京