

Together

知識 [Knowledge] と行動 [Behavior] で問題解決 [Solution] を支援

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

こんにちは。R&D 事業部 野中です。今年も京都大学経営管理大学院× KBS 創研での共催による観光シンポジウムを開催致します。第3回目となる今年のテーマは、「おもてなしは必要か？—観光業の場合—」です。

昨今「おもてなし」という言葉は、観光業界だけにとどまらず各所で話題とされることも多くなっています。しかしながら、その「おもてなし」の概念や前提、また提供する側や享受する側それぞれの捉え方の差異など、その言葉がもたらす意味は多種多様となっており、同列に論じるには難しい言葉でもあると考えます。

今回のシンポジウムでは、「おもてなし」その実態は何なのか、ビジネスの場でどのような役割を果たすのか、あるいは果たさないのか。観光業には不可欠のようにも考えられる「おもてなし」について、当たり前のような問いに、原点に立ち戻り、観光業界の「ご意見番」とも言える方々からヒントを得ながら考えてまいります。会場でぜひ皆様も一緒に議論してみたいと思います。



R&D 事業部長 沖縄支店長 野中 瑠美子

観光シンポジウム2015のお知らせ 「おもてなしは必要か？—観光業の場合—」



京都大学経営管理大学院



KBS 創研



9/24 京大で開催！
参加受付中

「おもてなしは必要か？—観光業の場合—」

■開催日時

9月24日(木) 13:00～17:00(開場 12:30～) ※参加無料

■開催場所

京都大学吉田キャンパス本部構内 法経済学部本館 1F 法経第7教室(京都市左京区吉田本町)

http://www.kyoto-u.ac.jp/ja/access/campus/yoshida/map6r_y/

■定員

約100名 ※先着順受付。定員になり次第締め切らせて頂きます

■シンポジウム次第

12:30～開場

13:00～第1部 基調講演、ポジショントーク

15:20～第2部 パネルディスカッション(～17:00 終了予定)

■基調講演

ノンフィクション作家 桐山 秀樹 氏

(著書:じつは「おもてなし」がなっていない日本のホテル/PHP 新書)

■コーディネーター

京都大学経営管理大学院 特定准教授 前川 佳一 氏

■パネリスト(敬称略・順不同)

ノンフィクション作家 桐山 秀樹 氏

株式会社ザ・パークグレイス・ホテルズ

代表取締役社長 窪山 哲雄 氏

帝塚山大学経営学部准教授 姜 聖淑 氏

料亭 梁山泊 橋本 憲一 氏

株式会社 KBS 創研 代表取締役 小泉 壽宏

■お問い合わせ・お申込み先

株式会社 KBS 創研 野中(のなか) 宛

TEL: 03-6453-9088 / FAX: 03-6453-9089

mail: nonaka@kbsbiz.com

WEB 申込はこちら http://www.kbsbiz.com/taidan/event

※お申込み締切 9/21(月) 定員になり次第締め切らせて頂きます

※必要事項ご記入の上、MAIL または FAX にてお申込みください
(参加者様の情報: 参加人数/代表者様氏名/所属団体名称/ご連絡先)



株式会社 KBS 創研代表取締役
小泉 壽宏



京都大学経営管理大学院
特定准教授 前川佳一氏

経営力・集客力をさらに強化するために～ KBS 研修メニューのご案内～

経営者の皆様はもちろん、社員ひとりひとりにおいてもモチベーションやスキルを高める努力を怠らずまた十分に能力を発揮できる環境を整え継続していかねば、これからの競争社会で生き残っていくことは困難であるといえます。今改めて企業における研修の重要性が見直されているなか、どのように研修体系を構築していけばいいのか、また実効性を高めていくにはどのような工夫が必要なのかなど、実際の導入・運用でお悩みの方も多いのではないでしょうか。

KBSでは「おもてなし」にとどまらず、企業の経営や地域の活性化において必要になる様々な力を強化したいと思われる皆様へ、下記のような研修カリキュラムもご用意し応援してまいります。



シチズン時計株式会社様
営業アシスタント研修の
様子（2015年6月）



合同会社 健堅様
営業研修の様子
（2015年7月）

2015 研修カリキュラム一覧

NO	セミナー名	内 容
1	サービス力を高める2つの法則	「あって当たり前サービス」と「受ける感動するサービス」について、基本を再確認し、お客様が求めるサービスやその実践法、そこから見える法則について実例を交えながら学びます
1-2	増える訪日外国人客にも応用できる！ サービス力を高める2つの法則	旅館、ホテル、観光施設、運輸機関等々、観光サービス業がどのようにお客様に対応しているのか、訪日外国人客にも対応できるサービスについて、基本を再確認し、お客様が求めるサービスやその実践法、そこから見える法則について実例を交えながら学びます
2	顧客管理とリピーター拡大戦略	顧客管理の基本について、顧客を集め、育成し、成長させ、維持していくという4ステップの考えに基づき、リピーター拡大のための顧客管理の戦略について学びます
3	サービス力向上セミナー～サービスの基本とサービスを営業戦略に活かすポイント～	「あって当たり前サービス」と「受ける感動するサービス」にスポットを当て、具体的な事例（失敗例、成功例）からサービスの基本を見直すとともに、お客様アンケートの活用や顧客管理など、サービスを営業戦略に活かす取り組みについて様々な事例から学びます。
4	宿泊特化型ホテルの戦略と対策	宿泊特化型ホテルのビジネスモデルを分析し、地域の従来型宿泊施設に対抗すべく、自社の強みを整理し、需要の吸収や販路拡大を行う戦略について、具体的手法を交えながら解説します
5	WEB 媒体の有効活用方法と集客 UP のセオリー	既存の宿泊予約経路の中でも大きなシェアを占めるインターネット予約について、またネット業界独自の特性やWEB媒体の効果的な活用方法について理解を深めます。上記をふまえ、集客UPのセオリー、成功事例からみる販売促進のためのヒントを解説します。
6	レベニューマネジメント講座（収益性向上を意識した販売戦略の概念）	従来の指標（客室稼働率の高低など）で判断するのではない、収益性を重視した販売戦略の概念とその手法について解説します。実践的なゲームを体験して頂きながら、理解を深めます。※客室稼働率の高い（80%以上）宿泊施設が対象です。
7	マーケティング講座（マーケティングの概念と手法を理解し自社を分析する）	マーケティングの概念やセオリーについて解説し、理解を深めます。そのうえで、自社の強みや弱みを把握し、競合他社と比較した際の差別化ポイントを抽出する自社分析講座です。3C4P分析などワークショップ形式で実践します。
8	商品企画講座	上記マーケティング講座の後におすすめしたい、商品企画のセオリーを解説する講座です。ワークショップ形式で実践的に理解を深め、自社オリジナルの商品を企画できます。
9	データ分析講座	売上データ、顧客データ等の分析方法やデータ活用方法について解説します。実際にデータ分析を行いながら、データに基づく仮説を立て、販売促進施策やマーケティング手法を導き出し理解を深めます。
10	ウェルネスツーリズムをテーマとした地域マーケティング講座	ウェルネスツーリズム（健康・癒し・バリアフリー等のニューツーリズム）をテーマとした地域マーケティングの在り方、商品造成の方策について学びます。地域観光資源のインベーションや新規マーケット開拓を検討している地域の皆様にお勧めの講座です。
11	組織力を高める CSR 講座	企業の社会的貢献とは、をテーマにCSRの基本から実践までを学びます。地域への企業貢献や組織力の向上、従業員のモラル向上などを目指す方にお勧めの講座です。
12	2015年労働法改正のポイントと実務対応	「改正労働基準法」「改正派遣法」・・今、労働法に関する非常に重要な法案が審議されています。また、安全衛生法改正によるストレスチェックの開始や、労働契約法施行後5年が近づいてきているなど、新たな法改正への対応も急速に求められています。これらはすべて企業実務に直結する内容で、企業として人材活用の根幹に関わる問題です。本セミナーでは、今、喫緊に対応が求められている、法改正の内容とその実務対応、そして現在審議されている法改正案の内容と動向と今後の労務管理への影響について、実務上のポイントを中心にわかり易く解説します。
13	『パワハラ』を恐れず、きっちり部下を育てるために上司が押さえておくべき部下指導法	近年、パワーハラスメントに関するトラブルが増えています！！いろんな意見がありますが、『パワハラ』という言葉だけが先行し、それではどこまでか、どんな行為がパワハラとなるのか、についてはあまり知られていません。部下指導とパワハラの境界線とは？本セミナーでは、そんなパワハラについて、判例等の具体例を見ながら、指導とパワハラの違いについて体感して頂くと共に、『パワハラ』にならないための部下指導のポイント、カットしたときの対応法などについてお伝えいたします。
14	「ゆとり」ですませいませんか？新入社員定着の為の労務管理ここがポイント！	最近、いわゆる「ゆとり世代」と言われる人達が社会人となり、これまでの常識では思いもつかないようなトラブルが多発しています。しかし、これらの問題を「ゆとり」の一言で終わらせていませんか？少子高齢化時代の中、企業には厳しい求人環境の中、採用した社員をうまく活かすことが求められています。本セミナーでは、最近よくあるトラブル事例をもとに、トラブル防止の対応法についてお伝えします。
15	施行までに押さえておくべきストレスチェック制度のポイント	2015年12月からストレスチェックが義務化となります。これにより従業員数50名以上の企業はストレスチェック制度の導入・対応が必要不可欠です。本セミナーでは、ストレスチェック制度の概要。そして、担当者が押さえておくべき、ストレスチェック制度への実務対応についてわかりやすく、簡単にお話をします。
16	マイナンバー制度の導入と労務管理のポイント	2016年1月からはじまるマイナンバー制度。本年10月より番号が通知され、これにより、今後、税務、人事労務分野での実務対応が大きく変わります。本セミナーでは、マイナンバー制度の内容と課題。そして、人事労務実務担当者が押さえておくべき、マイナンバーへの実務対応についてわかりやすく、簡単にお話をします。
17	労働時間管理と働き方改革！！	生産性向上、優秀な人材確保の観点から、国は「労働時間の削減」を強く企業に求めています。効率的な働き方の推進、労働時間の削減のためには、正しい労務管理で適切な労働時間を把握するために、まず前提となる労働時間に関するルールについてわかり易く説明すると共に、「労働時間削減」のための働き方改革についてお話をします。

編集後記

今年もこの時期がやってきました！京大経営管理大学院×KBS創研の共催による観光シンポジウム。第3回目となる今年のテーマは、「おもてなしは必要か？—観光業の場合—」。「必要に決まっていますよ！」という声が聞こえてきそうなテーマにあえて取り組み、真っ正面から分析していく。ノンフィクション作家の桐山秀樹氏による講演、各界のおもてなしのプロによるディスカッション。9/24（木）京大キャンパスにて。（増田）

株式会社 KBS 創研

コンサルティング事業部：〒661-0003 兵庫県尼崎市富松町3丁目1-5-203 TEL:06-6423-5561/FAX:06-6423-5571
R&D事業部：〒103-0027 東京都中央区日本橋1丁目2-10東洋ビル3階 TEL:03-6453-9088/FAX:03-6453-9089
沖縄支店：〒900-0012 沖縄県那覇市泊2丁目1-18 T&C泊ビル4階 TEL:098-917-0117/FAX:098-943-1501
＜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

- 代表取締役：小泉壽宏
- 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・沖縄