

Together

経営に関する難題解決の事例や手法、働く人々の思いや業界最新情報を共有する月刊誌



株式会社 KBS 創研

2018.6 No.164

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

6月6日は二十四節季の「芒種」です。各地で梅雨を迎え、穀物の種まきをするこの時期、みなさまも夏商戦を控えお忙しい毎日をお送りかと思えます。

今回は毎年ご好評をいただいているセミナーの2018年度版カリキュラムをご紹介します。

日々の業務の見直しに、新しい顧客層の獲得に、KBSのノウハウをぜひご活用ください！



代表取締役 小泉壽宏

KBS創研の人財ソリューション事業

2018年度セミナーカリキュラムを発表しました！

～今年も「人財」を中心に実務に役立つカリキュラムを展開します～

国を挙げた「働き方改革」の推進、オリンピック・パラリンピックを目前に伸び続ける訪日外国人旅行者、少子高齢化を受けたユニバーサルな環境整備等、観光業界も種々の情勢への対応は待ったなしです。特に現場の「人が足りない」状況は今後ますます進行していくと思われ具体的な対策を講じることが不可欠です。

KBSでは、こういっためまぐるしい事業環境の変化をチャンスと捉え、実務にすぐに活かせる知識を身につけていただける様々なセミナーを開発しています。

経営者の方が現場のオペレーションを見直しムリ・ムダ・ムラのない労働環境を整えることは現場で働く方々に戦力としてよりいきいきと活躍いただくことに繋がり、多様な顧客への対応を強化することは、新たな客層を確保する機会となります。

定番の「事業計画書の作り方」「決算書の見方」や、一番人気の出講テーマ「サービスとホスピタリティ、しっかり使い分けて顧客満足アップ！」も継続してご提供いたします。

旅行会社様の旅連、旅館組合様、観光協会様等の研修会にぜひ、KBSのセミナーをご活用くださいませ。

■人財関連

労働力人口の減少を背景に法整備も進みつつある「働き方改革」。多様な働き方を可能にする体制の整備は、労働集約型産業である私たちの業界にとっても必要不可欠です。

また、各種ハラスメントへの対応や増加する外国人労働者

の雇用、急速に進むAI技術の人材マネジメントへの活用等、人財確保・定着のために為すべきこと・為せることは。

KBSでは労務問題のスペシャリストと連携したカリキュラムをご用意しました。

| セミナー名 | 所要時間 | 概要 |
|--|---------|---|
| 社員が定着し、活躍できる職場を作るための「働き方改革」への取り組みと労働時間管理・人材活用法!! | 1.5～2時間 | 国が進める「働き方改革」。企業も生産性向上や人材確保の観点から「働き方改革」への取り組みが必要不可欠です。本セミナーでは、そのような働き方改革の流れと取り組み事例を紹介するとともに、今後社員が定着し、働き甲斐が持てる職場づくりの為に必要な労働労務管理のポイントについてお話をします。 |
| 管理職は絶対知っておきたい労働管理とハラスメントへの対応策 | 1.5～2時間 | 現場で社員を管理する立場になると、コンプライアンスや社員定着促進のために、労務管理の知識は欠かせません。本セミナーでは労働時間や有給休暇の原則と管理法、メンタルヘルス不調者への対応法やハラスメントを起こさないための基礎知識や対応法についてお話をします。 |
| AIをはじめとするHRM (Human Resource Management)へのIT活用事例とメリットデメリット | 1.5～2時間 | 急速に進むAI技術は徐々に人事の分野にも利用されています。本セミナーではAI技術についてご理解いただくとともに、HRMへの活用事例とメリットデメリットなどについてお話をします。 |
| 外国人労働者雇用のポイント | 1.5～2時間 | 近年国内における外国人雇用の比率は高まりつつあります。適切に外国人雇用を行い、継続して働き続けてもらうために、知っておきたい外国人労働者の就労可能条件や保険関係、外国人雇用のポイントについてお話をします。 |

■お客様満足度向上

訪日外国人観光客への適切な対応、ユニバーサル（障がいの有無を問わず全ての人が利用可能な）なおもてなし環境整備は、旅行、宿泊商品のコモディティ化（商品の差別的な特性が失われる状態）が叫ばれる今、新たな顧客層を確保する誘因となり得ます。

ランドオペレーターやユニバーサルツーリズム推進の第一人者を講師に迎えたKBSのカリキュラムは、短時間で「今まさに必要な」知識を身につけて頂ける実践的な内容となっております。

また、KBSがコンサルティングの現場で行っている、「潜在的なお客様のニーズを見える化する」エスノグラフィーの技法を単純化した『ウォンツスリップ』活用術や、外資系ホテルの教育で使われる顧客タイプ分類の手法であるソーシャルタイプを使った接客法は、お客様の満足度を向上する+αのアプローチとしてご活用いただけるよう、今年も引き続きご用意しました。

| セミナー名 | 所要時間 | 概要 | 要 |
|---|-------------|--|---|
| もう慌てない！ 訪日外国人に満足してもらえる おもてなしとは | 1.5～ 2時間 | オリンピックを間近に控え、インバウンド市場の拡大は言わずもがな、受入大勢の整備は待ったなしです。おもてなしの基本、訪日外国人の国別特性、国別の訴求ポイント（どこでどんなことをしたいか）、ハラル食に対応したメニューづくりについて学び、一歩進んだホスピタリティを身につけませんか？ | |
| これだけ知れば怖くない！ バリアがあっても大丈夫！ 誰でもできる ユニバーサルツーリズム | 1.5～ 2時間 | 本格化する高齢化社会において、観光現場における高齢者、障がい者のサポートは大変重要です。しかしその対策をハード面の整備を行わなければならないと考えていませんか。バリアがあっても大丈夫。ソフトの充実で実現できるユニバーサルツーリズムについてお話しします。 | |
| アンケートに表れない お客様の真の声を拾う 「ウォンツスリップ」活用術 | 1.5～ 2時間 | アンケートでお客様が記入するのは、自分自身の「意識」していることです。一方、人間の行動を司るのは「無意識」といわれています。お客様の何気ない「ひと言」や「動作」を観察しメモを取る「ウォンツスリップ」により、お客様の真の声が見えてきます。その導入方法と活用事例を披露します。 | |
| 相手が分かれば 接客は怖くない！ ソーシャルスタイルと タイプ別対処法 | 1.5～ 2時間 | 感情表現や積極性から人のタイプを4つに分類した「ソーシャルスタイル」。その中身を知っていただくと貴方の苦手とするタイプも一目瞭然です。タイプを知ることで相手の感情を理解することも可能になり、接客もぐんと楽しくなります。タイプ別対処法を披露します。 | |

■定番！人気メニュー

KBSが誇る人気メニューも引き続きご提供いたします。経営環境の変化に対応していくためには、しっかりした経営の羅針盤が必要です。それが事業計画書です。

また経営の実態を分析するには決算書が読めなくてはなりません。KBSでは経営者や経営幹部の知識やスキルとして不可欠なこの2つのテーマでノウハウを惜しみなく提供させていただきます。

またサービスとホスピタリティを混同させている観光事業者様も少なくありません。

その両面の違いとそれぞれの涵養方法を学ぶだけで、顧客満足度の向上とオペレーションの効率化の両面が実現します。是非受けていただきたいメニューです。

| セミナー名 | 所要時間 | 概要 | 要 |
|--|-------------|---|---|
| 金融機関も唸る！ 経営者の思いを伝える 事業計画書の作り方 | 1.5～ 2時間 | 設備資金や運転資金の確保のために必要な金融機関との取引は極めて重要です。金融機関との信頼関係を築き、また自社の戦略や経営者様の思いを理解していただくためには事業計画書が不可欠です。金融機関との返済条件の変更を通じた事業再生の分野で私たちが実際に使っている手法を、事例を交えながら披露します。 | |
| 今さら聞けない！ 経営幹部のための 決算書の見方 | 4時間 | 新たに経営幹部に登用された方にぴったりの講座です。決算書（貸借対照表、損益計算書）から経営の実態をどのように浮き彫りにするか、その業界（宿泊、料飲、物販、運輸等）の標準的な指標も意識していただきながら自社を分析する基本的スキルを身につけていただきます。 | |
| サービスとホスピタリティ しっかり使い分けて 顧客満足度アップ！ | 1.5～ 2時間 | サービスとホスピタリティを混同していませんか。お客様の依頼に基づく「サービス」とお客様の意を酌んで行う「ホスピタリティ」の違いをしっかりと理解するとともに、現場におけるサービスとホスピタリティの定着に向けた取り組みを具体的な事例をもとに理解いただきます。 | |

上記以外にも、野外でのチームワーク、チームビルディングを強化する「旅学級」、企業様向けオリジナル研修もご用意しております。詳しくはKBS創研までお問い合わせください。



2018年度のKBS創研セミナーカリキュラム特集。まぐるしい事業環境の変化こそチャンス！毎年KBS創研では、実務にすぐに活かせる知識や、企業・社会の課題を先取りした様々なセミナーを開発し発表しています。「人が足りない」状況がますます深刻化するなか、どのように人財を活かし、経営基盤を安定させ、さらに売上げを伸ばしていくのか。今すぐ役立つメニューがずらり。ぜひご活用下さい。（増田）

株式会社 KBS 創研

関西本部：〒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

東京本部：〒151-0053 東京都渋谷区代々木2丁目23-1-766 TEL:050-3452-2488

沖縄本部：〒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>株式会社KBSエンタープライズ（2018年4月開業）

●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