

五島列島宿泊施設様向け おもてなし力強化講座

主催：五島列島おもてなし協議会（事務局：五島振興局地域づくり推進課）

対象

五島列島内宿泊施設経営者及び
サービス対応従業員

定員

先着30名

受講料

参加無料

昨年に引き続き、五島列島内の宿泊施設の経営者の方または、宿泊者へのサービスに従事されている方向けの講座を開講します。

今後益々増加していく個人観光客の受入推進に向けた各宿泊施設様のおもてなし力の向上を図り、五島列島での「もう1泊」につなげることを目的としています。宿泊ビジネスにおいて現在必須テーマとなっている「顧客満足度向上」をテーマにプログラムを用意しました。それぞれの分野で活躍する講師陣からレクチャーを受けられる貴重な機会ですので、ぜひご参加ください。講座の各日程は別紙をご参照ください。

開催概要

顧客サービスの向上や地域、社内 の体制整備など…。いま抱えている 課題に効く実践型の講座

宿泊施設向けに数多くの研修や講演を手掛けてきた(株)リクルート社 CS/ESアドバイザーの山田修司氏が講座の全体監修を行い、アドバイスをを行います。課題の解決に向けた考え方をレクチャーし、実行に向けたサポートを行います。グループワーク2回、講演2回＋ワークショップ2回、計6回の充実したプログラムです。

(株)リクルート 山田修司

1992年(株)リクルート入社。1995年からじゃらん、ホットペッパーなど各媒体の読者相談業務に従事。

2006年CS推進室のマネージャに就任。

リクルートグループ唯一のCS・ESアドバイザーとして、CSやESに関する研修やセミナーのコーディネートを行うなど、講演活動を行っている。



お申し込み方法

FAX

別紙「お申し込み」に記入のうえ以下の番号あてにFAXください。

03-6772-0217
(リクルート 檜垣宛)

お問い合わせ

事務局

(株)リクルート 担当 檜垣 (ヒガキ)

TEL
mail

080-2105-8342
00985697 @r.recruit.co.jp

1. エリア連携

自社単体ではなく五島全体での「共創」をテーマとした観光デザインを、コクリの手法を用いて講義やグループワークを行います。



三田 愛 (さんだ あい) 氏
株式会社リクルート
じゃらんリサーチセンター 研究員
2014年度経済産業省「地域ストーリー作り研究会」委員
米国CTI認定プロフェッショナル・コーチ

2.

CS
(顧客満足)

顧客の求める価値は何か？サービスの四段階、苦情は宝物、顧客維持、顧客の生涯価値など顧客ロイヤルティについて体系的に理解できる内容であり、CX（顧客体験価値）をデザインするMOTサイクルの実習を行います。



伊藤 秀典 (いとう ひでのり) 氏
NPO法人 顧客ロイヤルティ協会 理事長
NPO法人 日本コーチ協会 会員

高木 雄子 (たかぎ ゆうこ) 氏
NPO法人 顧客ロイヤルティ協会理事
研修部部長

3.

具体手法

苦境の経営環境から繁盛ホテルに成長したプロセス（障壁をどう乗り越えてきたか）や従業員マネジメントの意識改革などを学び、現場での実践につなげていただきます



岡村 祐子 (おかむら ゆうこ) 氏
株式会社当間高原リゾートベルナティオ
事業統括室 ゼネラルコーディネーター
日本コンシェルジュ協会会員
日本サービスマナー協会認定マナー講師

戦略作りワーク

株式会社リクルートCS・ESアドバイザー
山田 修司氏



※略歴は次頁に記載

現地アドバイザー

株式会社地域のチカラ 代表
北岡 敦広氏



※略歴は次頁に記載

講演

戦略作りワーク

現場サポート

成果発表会

第1回
三田氏

10/11 (水) 12:30~15:30

11日の夜、
懇親会実施

第1回
三田氏・山田氏

10/12 (木) 12:30~15:30

第2回
伊藤氏 高木氏

11/8 (水) 12:30~15:30

第2回
伊藤氏・高木氏・山田氏

11/9 (木) 12:30~15:30

第3回
岡村氏

11/28 (火) 12:30~14:30

第3回
山田氏

11/29 (水) 12:30~15:30

北岡氏
第1回講演後から
順次複数回ご訪問
※1月末まで

山田氏
2月上旬
予定
12:30
~15:30

第1回会場

五島市

講義形式

リアル

場所

五島振興局 4階B会議室

※上記、五島市での参加が難しい場合はオンラインでのご参加も可能ですのでご相談ください。

第2・3回・成果発表会会場

五島市

講義形式

リアル

場所

五島振興局 4階B会議室

新上五島町

オンライン

新上五島町役場2階ミーティングルーム
※10/12(木)、11/9(木)は1階介護認定審査室が会場となります。

小値賀町

オンライン

小値賀町役場 3階第1会議室

参加申込み書

[申込期日] 10月9日(月)まで

研修のポイント

Point 1 豪華講師陣
現場で活躍する第一人者である3名の講師による講演内容は現場に即した知識の習得に繋がるものをご用意！

講師に加え、現場のプロが育成講座全体を監修・伴走いたします！

株式会社リクルートCS/ESアドバイザー 山田修司氏

1992年リクルート入社。広告事業部専門営業部配属。
2006年より新設された「CS推進室」のゼネラルマネージャーを拝命。
現在はリクルートグループで唯一の「CS/ESアドバイザー」という立場でCS/ESに関する研修やセミナーをコーディネート。年間で100本以上の講演活動を行っている。

株式会社地域の子カラ 代表 北岡 敦広氏

株式会社リクルートにて海外事業部RGFjalan KOREA CEOを務め、韓国ホテル約150と契約を締結。帰国後、熊本県上天草市特別観光戦略推進員として上天草の地域づくり、場づくり、組織人材育成に取り組む。
2015年3月株式会社リクルート退職後、株式会社地域の子カラを設立。観光人材育成事業等のサービスを展開

Point 2 アクティブラーニング
座学で終わりではなく、学びをもとにおもてなし戦略計画立案やオペレーション改善など自社での実践を前提としたカリキュラムとなっております。

Point 3 講師と繋がる、仲間と繋がる
第1回目のエリア連携ワークや第2回3回の講演後のワーク、事業終了時には、参加者の皆様に共有を行ったり、成果発表会を開いたり、成長や成果をみんなで共有し、相互におもてなし力の強化を目指していく講座です。

【ご注意ください】

- ・原則、全ての日程を通してご参加をお願いします。
- ・第1回は皆様五島市にお集まりいただきます。第2回3回、成果発表会につきましては、上五島、小値賀エリアではそれぞれオンラインで開催させていただきます。（※会場は前頁下部に記載）
- ・会場への交通費等は各参加者のご負担となります。
- ・駐車場に限りがあるため、公共交通機関のご利用などご検討をお願いします。
- ・昼食はお済ませのうえご参加ください。

お申込みについて

下欄に必要事項を記載のうえ、FAXにてお申込みください。

FAX送付先: 03-6772-0217

(リクルート 檜垣宛)

※ご記入いただきました個人情報、本事業運営のためにのみ利用し、適切に管理いたします。

お名前	(ふりがな)	宿泊施設名
		電話番号
役職		メールアドレス