

2020年度（一社）旅館経営人財育成アカデミー

旅館経営者/CS責任者のための品質向上プログラムの実践（1日間） ～収益力向上に繋げる「品質」向上プログラム～

研修概要

宿泊施設の品質を顧客ニーズに沿って定義し、ブランディング実践の要諦をお伝えする他、2,140項目にわたる品質基準を皆様と共有し、皆様のサービスクオリティを視覚化、課題点の抽出、アクションプラン等を皆様と議論いたします（ご自身のパソコンを持参ください）

- 宿泊施設の品質とは？
- 顧客の滞在体験をコーディネートする上で抑えるべきポイントとは？
- ブランディングとは？
- 品質基準の共有と評価、課題点の抽出等

概要・お申込

- 開催日時 2020年6月22日（月）11時～18時
- 会場 東京都内
- 対象者 経営者、及び次世代経営者、CS責任者・担当者
- 参加費 旅木連会員：3,000円（旅木連会員以外 30,000円）
講義費用、教材費、会場費、昼食（1回）を含みます
- 募集人員 40名
- 申込締切 開催日の2週間前

講師 北村 剛史 氏 紹介

- (株)日本ホテルアプレイザル 取締役/ (株)サクラクオリティマネジメント 代表取締役/ (一社)観光品質認証協会 統括理事 不動産鑑定士（日本）、米国不動産鑑定士、英国上級不動産鑑定士、米国不動産カウンセラー
 - 国内外の宿泊施設の不動産鑑定評価、マーケットリサーチ、コンサルティング、インスペクション（特許第6438164号）の他、観光圏との共同プロジェクトとして品質認証プログラムを提供
 - 奈良県橿原市観光大使、「大妻女子大学」エアライン人材養成プログラム講座講師
- 「一般社団法人宿泊施設関連協会」常任理事、文部科学省「国立青少年教育施設の組織・制度の見直し等の基本調査」委員他



研修全般お問合せ先

旅館経営人財育成アカデミー
事務局 担当:白井
TEL :03-5688-8985
(9:15~18:00 土日祝除く)

お申込み（やどこむでのご登録となります）

「やどこむ」>「会議・セミナー（研修）を確認・申込みする」
（トップ画面左上）>セミナー（研修）(1)新規申込>
2020年、本部を選択、該当セミナーの申込をクリックし、必要事項をご登録ください。

申込方お問合せ先

やどこむ事務局
TEL : 03-5371-3250
(9:15~18:00 土日祝除く)
ryoren@jmc-inc.jp

2020年度（一社）旅館経営人財育成アカデミー

旅館経営者のための品質向上プログラムの実践（1日間） ～収益力向上に繋げる「品質」向上プログラム～

プログラム内容(予定) ※各自ノートパソコン持参

時刻	所要 (分)	内 容
11:00～ 11:10	10	■事務局より(JTB旅ホ連) プログラムの趣旨、流れ等
11:10～ 14:10	180 (途中 昼食 休憩40 分) お弁当・ 茶用意し ます	■宿泊施設の品質とは？顧客ニーズに沿って定義 ■顧客のカスタマージャーニーのポイント ■ブランディング ■品質基準の共有及び説明(2,140項目)、皆様各施設の評価実践
14:10～ 15:05	55	■各施設様の評価実践
15:05～ 16:00	55	■各施設様の品質確認
	10	(休憩)
16:10～ 17:00	50	■課題点の抽出、アクションプランの設定
17:00～ 17:40	40	■サステナブルな品質向上プラン
17:40～ 18:00	20	質疑応答、アンケート記入