

# クラーク・フューチャー・コンサルタンツ ニュースペーパー 【増刊号】

【発行所】  
クラーク・フューチャー・コンサルタンツ  
(03)5758 - 6122  
〒158 - 0083  
東京都世田谷区  
奥沢6-32-9 1A 

2008年6月23日～24日、ザ・リッツ・カールトン大阪にて、クラーク・フューチャー・コンサルタンツ主催の「第12回ビジョン構築セミナー in ザ・リッツ・カールトン大阪」が開催されました。ホスピタリティ・マネジメントを学ぶ、「最高のおもてなしサービス」理念の仕組みを学び、体感し、自社に活かすためにはどうするかを考える研修です。今回は、「感動の変革、真のマネジメントへの気付き」が得られると評判のセミナーの秘密をお伝えします！！

## 【日 時】

2008年6月23日(月)～24日(火)【2日間】  
6月23日(月) 10:00～20:30(夕食まで堪能！)  
6月24日(火) 9:00～17:00

## 【会 場】

ザ・リッツ・カールトン大阪  
〒530-0001 大阪府大阪市北区梅田2丁目5番25号  
TEL: 06-6343-7000 FAX: 06-6343-7001  
http://www.ritz-carlton.co.jp

## 【プログラム】

### 【1日目：最高のおもてなしサービスを体感し、その仕組みを学ぶ】

1. 「ザ・リッツ・カールトン大阪」の仕組み
2. 「ザ・リッツ・カールトン大阪」の基盤とミッション、ビジョン  
「ゴールドスタンダード」の紹介  
「クレド」「モットー」「従業員への約束」  
「サービスの3ステップ」「サービス・バリューズ」
3. サービス・ホスピタリティ学び[ランチ]
4. スタッフインタビュー
5. 「ザ・リッツ・カールトン大阪」館内視察
6. ラインナップ(朝礼)見学
7. まとめ
8. サービス・ホスピタリティ学び/懇親会[ディナー]

\*1日目はザ・リッツ・カールトン大阪の様々な部署の方のお話为中心となります

### 【2日目：どのように自社に活かすか、実践につなげるかを考える】

1. お客様に選ばれる企業、お客様の感動を呼ぶサービス  
ホスピタリティ・マインドを学ぶ
2. ビジョン・ミッションの重要性
3. サービス・ホスピタリティ学び[ランチ]
4. 自社に活かす: 「ミッション」「ビジョン」の再思考・構築  
ビジョン達成のための課題の明確化
5. スタッフの力を伸ばすリーダーシップ
6. お客様のご満足をいただける会社・私になる[行動計画]

## 参加された皆様の感想

ホスピタリティは「感じる心」「気付く心」を養うことが重要だ思いました。投げかけ方は沢山あり、もっと多くを学びたいと思いました。(20代女性:飲食業)

サービスを体感し、心温まるサービスは個人と組織のつながりが大切であり、ESからCSの真髄を理解できました。(40代女性:サービス業)

社員の方々が「やらされている」というより、「自ら喜んでやっている」という印象を受けました。(50代男性:サービス業)

組織のトップの理念と情熱が大事であり、自分も強く意識していきたいと考えました。(30代男性:販売会社経営)

「知っている」「やっている」「できている」はまったく違い、自分は「やっている」で止まっている現状を振り返ることができました。「できている」につなげたいと考えています。(40代男性:ITサービス業)

実践がとても良かった。知識は本で得ても実践はできません。もっと実践したいと思いました。(30代男性:ホテル業)

この内容で、宿泊と食事付のこの金額なら大変お得。オススメな研修です。(40代男性:酒類製造販売)

## 次はあなたが体感してください！



誰もが真剣なワーク。これが「泊まるだけ」ではないセミナーを創り出します。



レストランでは、美術館の展示品と見間違うほど素晴らしい装飾が、一流食材とともに私たちを出迎えてくれます

## 泊まるだけで終わり、ではないセミナー

「ザ・リッツ・カールトン」で「食事をする」「泊まる」だけであれば、わざわざセミナーに参加する必要はありません。そこは年間4,000名以上に研修を提供しているクラーク・フューチャー・コンサルタンツ。「感動の変革への気付き」を得て、セミナー後に自社で活かすための工夫が満載です。

このセミナーで多くいただくご感想、それは「研修での学びを参加者同士のコミュニケーションで更に活かし合うことが非常に有益であった」というもの。平日2日間、それなりの費用を払っているだけあり、参加者の意識、モチベーションが、非常に高いのです。

「あなたの可能性を信じて伸ばす」ことをビジョンに掲げているクラーク・フューチャー・コンサルタンツ。セミナーの中で一人ひとりへの働きかけや、グループワークに対するフィードバックを通じて、参加者の能力の総和を最大限に高めることで、「泊まるだけで実践につながらない」セミナーとは一線を画しています。

## 【編集後記】



大阪駅近郊にそびえ立つ  
ザ・リッツ・カールトン大阪

ザ・リッツ・カールトン大阪開業から11年。様々な媒体で取り上げられ、行ったことがなくても何となく「分かったつもり」になっているあなた！この「神秘性」は直接「見て」「触れて」初めて分かる、というのが同行した感想です。「感動の変革への気付き」体感してください！