

「JCSIビジネスホテル部門」1位企業のさらなる取り組み

カスタマーエクスペリエンス

(顧客経験価値)

の向上を目指して



～ボーダレス化、多様化する顧客のニーズにどう適応するのか～

開催にあたって



アールエヌティーホテルズが展開する「リッチモンドホテル」は、2015年度JCSI調査・ビジネスホテル部門において、2013年度に引き続き顧客満足1位となりました。JCSIの指標のうち、顧客期待・知覚品質・推奨意向・ロイヤルティの4項目でも1位となるなど、高い評価を得ています。

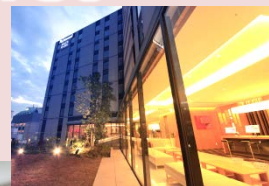
今回は、昨年12月に新たにオープンした同ホテル初の国際ブランド「**リッチモンドホテルプレミア 浅草インターナショナル**」において、JCSI 1位の取り組みや秘訣をお伺いするとともに、日本人利用客だけでなく、急増するインバウンド需要にも対応した新しい取り組み（ハラール認証等）についてもご紹介いただきながら、ホテル内を見学させていただきます。また、実際に提供している「ハラールミールBOX」*の試食会も開催いたします。この機会にぜひその味をご体験下さい。

(*グループ会社のロイヤル(株)が、認証を受けたハラール食専用の製造ラインを設置し、開発。現在メニューは4種類。)



日時：2016年4月19日(火) 11:30～13:30

- 11:30 現地集合
- 11:30-12:30 ご講演
- 12:30-13:30 館内見学・「ハラールミールBOX」試食会
質疑応答・意見交換
- 13:30 解散予定



*スケジュールは変更になる場合があります。

講師：アールエヌティーホテルズ株式会社 代表取締役社長 成田 鉄政 氏

会場：リッチモンドホテルプレミア浅草インターナショナル (東京・浅草)

〒111-0032

東京都台東区浅草2丁目6-7

TEL 03-5806-3155

(1～4階は商業施設「まるごとっぽん」になります。)

※「リッチモンドホテル浅草」(隣接)とは異なります。

つくばエクスプレス「浅草駅」A1出口より徒歩1分

地下鉄各線「浅草駅」より、徒歩約8分

*当日の集合場所等詳細は、ご参加の方に「参加証」にてご案内いたします。



参加費：サービス産業生産性協議会；会員無料（法人会員は2名様まで、個人会員は1名様限り）
日本生産性本部・賛助会員；4,000円（1名様、資料・試食代込み／消費税別）
一般；5,000円（1名様、資料・試食代込み／消費税別）

定員：30名（定員を超えた場合は抽選となります。予めご了承下さい。）

※その際はSPRING会員を優先して抽選させていただきます。

申込締切：4月5日(火) 17時まで

SPRING会員
参加無料！

お申込み

- ◆ 下記、申込書に必要事項をご記入の上、FAX（03-3409-1187）にてお送り下さい。
メール（service-js@jpc-net.jp）でもお申込みいただけます。
件名に「4/19・フォーラム参加申込み」とご記載の上、下記内容をお送り下さい。

サービス産業生産性協議会「フォーラム」参加申込書

＜2016年4月19日(火)開催＞
【応募締切～4/5(火)17時到着分まで】

貴組織名：	(SPRING会員・賛助会員・一般)	
	*いずれかに○	
所在地： (〒)		
お電話：	FAX：	
お申込担当者：		
Email：		
参加者	フリガナ お名前①：	ご所属・お役職：
	フリガナ お名前②：	ご所属・お役職：

- ※ 申込み受信のご連絡もしくは受領メールは、お送りしておりません。ご希望の場合は事務局にお問合せ下さい。
- ※ 定員を超えた場合には、SPRING会員を優先して、抽選させていただきます。
- ※ ご参加の可否については、締切後（4/6以降）に担当者様宛にメールにてご連絡させていただく予定です。
- ※ 参加が確定された方への当日のご案内詳細については、実施約1週間前頃に「参加のご案内(参加証)」を担当者様宛にお送りいたします。
- ※ 有料でご参加の方には、参加確定後、請求書を参加証に同封しますので、指定期日までにお支払下さい。
- ◆ キャンセルされる場合は、できるだけお早目のご連絡をお願いいたします。なお、有料でご参加の場合、開催日より土日・祝日を除いた8営業日前までにご連絡ください。それを過ぎますと以下の規定のキャンセル料をご負担いただきますことをご了承ください。
 - ・開催8営業日前まで・・・キャンセル料無料
 - ・開催7営業日前～4営業日前・・・参加費のうちの30%
 - ・開催3営業日前～1営業日前・・・参加費のうちの50%
 - ・開催当日不参加（途中受講中止含む）・・・参加費100%

【個人情報の取扱いについて】

下記の「個人情報の取り扱い」について同意した上で申し込みます。

1. 参加申込によりご提供いただいた個人情報は、当本部の個人情報保護方針に基づき、安全に管理し、保護の徹底に努めます。なお、当本部個人情報保護方針の内容については、日本生産性本部ホームページ（<http://www.jpc-net.jp/>）をご参照願います。
参加されるご本人、ご連絡担当者の皆様におかれましては、内容をご確認、ご理解の上、お申込みいただきますようお願いいたします。
2. 個人情報は、『フォーラム』の実施に関わる資料等の作成、ならびに当協議会および日本生産性本部が主催・実施する各事業におけるサービス提供や事業のご案内、および顧客分析・市場調査のために利用させていただきます。
3. 『フォーラム』の実施に関して必要な範囲で資料を作成し、当日講師等の関係者に限り配布させていただきます。
但し前述の場合および法令に基づく場合などを除き、個人情報を第三者に開示、提供することはありません。
4. 案内状や参加証、テキストの送付などを外部に委託することがありますが、委託先にはご本人、ご連絡担当者へのサービス提供に必要な個人情報だけを開示し、サービス提供以外に使用させることはありません。
5. ご本人からの求めにより、開示対象個人情報の利用目的の通知、開示、訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止に応じます。この件については、サービス産業生産性協議会事務局（TEL03-3409-1189）または日本生産性本部総務部個人情報保護担当窓口（TEL03-3409-1112）までお問合せください。【責任者：個人情報保護管理者（総務部長）】
6. お申込書に個人情報を記入するかどうかはご本人の自由です。ただし、必要な個人情報が不足していた場合は、当本部からのサービスの全部、または一部が受けられないことがあることをご了承願います。
7. 本案内記載事項の無断転載をお断りします。

お問い合わせ

サービス産業生産性協議会(SPRING)事務局 (公益財団法人日本生産性本部内) 担当：末吉

<http://www.service-js.jp> ※検索サイトで「サービス 生産性」を検索ください。

E-mail : service-js@jpc-net.jp

東京都渋谷区渋谷3-1-1 TEL:03-3409-1189 FAX:03-3409-1187



Facebookページ：
<https://www.facebook.com/SPRING.Service>



Twitterアカウント：
@SPRING_Service