

会員月例研究会

『1円当たりの顧客満足日本一』を目指して ～顧客満足と効率を両立させる経営～

講師：(株)スーパーホテル 常務取締役 山本 健策 氏

日時：平成28年5月26日(木) 15:30～17:00

ご案内

日本国内外 117 店舗を運営するビジネスホテルチェーンのスーパーホテルは、業界内でいち早くターゲット顧客をビジネスパーソンに絞り、高いリピート率で顧客から高い支持を受けています。そして、「ナンバー2の育成」「適正人財配置による生産性向上」「需要に応じた適正価格設定を行う、イールドマネジメント」を柱に、顧客視点からの革新により価値を高める努力を続けるとともに、社員満足度の向上、自社の効率性を確保する仕組みづくりと運営方法を実践されています。

今回の会員月例研究会は、(株)スーパーホテル 山本健策常務取締役より、二律背反するコスト削減と顧客満足度を両立する秘密はどこにあるのか、具体的な経営の考え方・取り組みについてお話しいたします。多くの皆様のご参加をお待ちしております。

山本健策(やまもとけんさく)氏 略歴

1998年上智大学理工学部卒業、同年、第一勧銀情報システム(現みずほ情報総研)入社。2000年(株)スーパーホテル入社。フロント営業から始め、お客様相談室、2001年IT戦略室、2006年開発営業部、2012年建設企画部、2013年経営品質部、2014年海外事業本部 取締役本部長を務め、2016年に常務取締役となり、現在に至る。

<スーパーホテル受賞歴>2008年関西経営品質賞イノベーション賞を受賞。2009年日本経営品質賞受賞。2011年環境省よりエコ・ファースト企業に認定。2013年タイ・バンコクに海外1号店を開業。2014年J.D. パワーアジア・パシフィック日本ホテル宿泊客満足度NO.1、JCSI(日本版顧客満足度指数)ビジネスホテル部門No.1。2014年度経済産業省よりおもてなし経営企業に認定。2015年2度目の日本経営品質賞受賞。



参加要領

日時：平成28年5月26日(木)

15:30～17:00(受付開始15:00)

会場：日精ホール

(大崎ニューシティ 日精ビル3階)

東京都品川区大崎1-6-3

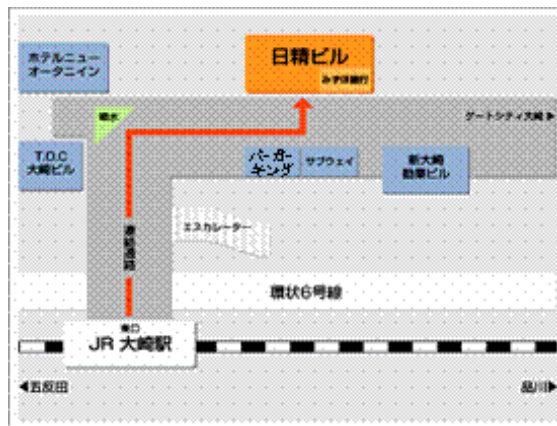
Tel: 03-3779-7488

参加費：会員：無料 一般：16,000円(消費税込)

申込：裏面お申込書にご記入の上、FAXをご送信下さい。

申込書がそのまま参加証となりますので、

当日お持ち下さいますよう、お願い申し上げます。



●JR山手線・埼京線

大崎駅 北改札口 東口 徒歩約2分

申込書・参加証

申込者及び窓口担当者が下記の「個人情報の取り扱いについて」に同意した上で申し込みます。

FAX: 03-3409-1187

サービス産業生産性協議会 会員月例研究会 係

申込日 月 日

開催日	第2回 会員月例研究会 平成28年5月26日(木) 15:30~17:00 開催		
組織名			
所在地	〒 (-)		
電話番号		FAX番号	
	お名前	ご所属・お役職	eメールアドレス
(1)			
(2)			
(3)			
(4)			
ご連絡担当者			
[通信・連絡事項]			

- * 必要事項をご記入の上、ファックスでご送信下さい。
- * 本状は当日、参加証として受付にお持ち下さい

お問合せ

サービス産業生産性協議会
150-8307 東京都渋谷区渋谷3-1-1
TEL 03-3409-1189 FAX 03-3409-1187

公益財団法人 日本生産性本部 会員サービスセンター
〒150-8307 東京都渋谷区渋谷3-1-1 TEL 03-3409-1116 FAX 03-3797-1156
Web ページアドレス <http://www.jpc-net.jp>

個人情報の取扱いについて

1. 申込みによりご提供いただいた個人情報は、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、当本部ホームページ (<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、お申度いただきますようお願いいたします。
2. 個人情報は、『会員月例研究会』の実施に関わる資料等の作成、ならびに当本部が主催・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. 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、追加または、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。この件につきましては、会員サービスセンター(TEL03-3409-1116) または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否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。

SPRING