ホスピタリティ講話・レジメ

Revised April, 6th, 2017 (Thu)　山田　敏雄

種別	No.	項目	MEMO
第一章・ホテルの種類	1	自己紹介	
	2	ホテルの起源	
	3	世界のホテルチェーン スタットラー	ハイアット：グランド、リージェンシー、パーク（プリツカー賞）
	4	ホテルの種類	アマン、セントレジス、ラッフルズ（SQ）、ホテルW etc.
	5	TERRACE INN KATSUTA	
	6	テラスイン勝田の特徴とホスピタリティ	BQ・SMを持たない
	7	スマートホテル　20の扉	ナノテクシャワー、目覚まし点灯etc.
	8	土鍋飯・酒肴「米寿」	

第二章・序文	1	ホスピタリティとは	田舎に泊まろう
	2	おもてなし＝ホスピタリティ？	富士山：美しさ、雄大さに圧倒される
	3	ホスピタリティのさわり	Nice to meet you. Shake hands.

伊藤忠：食糧カンパニーに方向転換

第三章・価値感	1	企業の変遷	ホテル戦争：旅館→ホテル→M&A（投機）
	2	企業の本質　　生き延びる企業	価値を提供し続ける　　人は平等、仕事が違う
	3	マネジメントは仕組み	リーダーとは傍を楽にする人　　立ち位置
	4	ホスピタリティ・マネジメント	最後尾の人のつぶやきを聞く
	5	ゲストコメント分析	ゴミ扱い→ゴミ識別カード→再苦情
	6	サービス・キースタンダード	世界のスタンダード
	7	感動のサービス	JAL

第四章・ホスピタリティ	1	ホスピタリティ概念　Ⅰ	個人→家族→集落→敵対（ホスティリティ）
	2	ホスピタリティ概念　Ⅱ	スピード・効率化→Communication不足
	3	サービスとホスピタリティ	受動→能動　メラビアンの法則　（仕草情報）
	4	ホスピタリティ概念チャート	
	5	サービスとホスピタリティの違い	

第五章・評価	1	ホテルの評価	
	2	どんなホテルが一番ですか？	ハイライト：期待値
	3	ホテルへの評価	
	4	サービスの価値と評価	
	5	ジョハリの窓	

MEMO	メラビアンの法則：人が受ける印象（しぐさの情報）
	話す内容（7%）、声（38%）、態度（55%）
	相手に良い印象を与えるためには、相手を見つめうなずいて話を聞く
	ハキハキした声で挨拶や返事をする

第六章・相関関係	1	ホテルゲストが求める体験	
	2	レピュテーションマネジメント	
	3	作業手順 （マニュアル・スタンダード）	
	4	ホスピタリティの価値	ﾘﾋﾟｰﾀｰ：唯一無二（ｵﾝﾘｰﾜﾝ）　ｺﾝﾋﾞﾆ
	5	ホスピタリティ環境	逆ピラミッドの組織（ｸﾗｲｽﾗｰ、GM）
	6	感動のサービスの条件	
	7	ホスピタリティの目的	Open your mind!
	8	変化するホスピタリティの価値	
	9	陰陽思想	
	10	価値感の構図	知恵：力、声、図体＞病弱、小、か細い？
	11	ホスピタリティの知恵	人の役に立つことができる人

第七章・社会	1	会社とは	目標・改善・工夫・期待
	2	変わらぬホスピタリティ精神	身の丈に合った計画を立てる
	3	マズローの法則	昨日：今日：明日　過去：現在7：未来
	4	冒険心を持つ　時間の認識	もうない：今あるのみ：まだない
	5	おわりに	教訓学習：今実践：夢/目標（計画を立てる）
つづく	1	インバウンド	
	2	アジア以外の訪日外国人客	
	3	新しい宿泊の形	中国人が一番みたい風景？
	4	進化するインバウンド	一番食べてみたいもの？
	5	インバウンドを取り巻く環境	

第八章 哲学・文化	1	哲学と文化 （フィロソフィーとカルチャー）	文化：あるべき姿（立ち居振る舞い）
	2	テラスインの哲学 （フィロソフィー）	哲学：価値観の共有（共通のｺﾞｰﾙ）
	3	テラスインの文化 （カルチャー）	

MEMO			
	Communication ：	伝達ゲーム	
		名前・出身地	時間競争
		趣味・夢	
		目標　1分	早く一回りする作戦：右隣に次々と趣味を聞く
		結果	表面的なことしか伝わらない
	＜配慮＞	相手が気が付かなかった事を知らせる	
	＜記憶力＞	貴方は記憶力は良い方ですか？	
		理解すると覚える、しないと忘れるのではなくもともと記憶にない	