

HOTEL REVIEW



Japan Hotel Association
<http://www.j-hotel.or.jp>

2006.7/8
647

知的ホテル人の和を創るネットワーク会報誌
ホテルレビュー

特集

HOTEL CSR Seminar 「コンプライアンス」を追求せよ

[特集対談]

企業倫理から考える
ホテル経営の基本姿勢
梅津光弘×南安

ケーススタディ:

コンプライアンスの最前線から
ホテルオークラ 東京/富士ゼロックス株式会社

ホテル考現学 蟹瀬誠一



平成18年度「夏季セミナー」開催

能力アップに貢献する刺激的なセミナー

去る7月11日(火)、12日(水)の2日間、福岡県の西鉄シティホテルにて平成18年度夏季セミナーを開催いたしました。1月の冬季セミナーに続き、早くも今年度2回目の開催です。九州支部ではこのセミナーを、日本ホテル協会会員各ホテルの皆様が多くの情報を共有し、ホテルマンとしてのレベルアップを図る好機と位置づけています。

今回は両日とも、会員ホテルからの推薦により各1名の講師をお招きしました。参加者は各ホテルの中堅クラスをターゲットとしたところ、九州北部はもとより、南は鹿児島県からも出席していただき、50名の方々が2日間にわたって熱心に耳を傾けました。

まず初日は、ホテル営業マンのキャリア的存在であるヨコハマグランドインターコンチネンタルホテルの石原健販売部長より、「第一線中堅・若手営業マンのブラッシュアップ」の演題で講演していただきました。

全体を6時限に区切り、合間に休憩を挟んで脳の活性化を図りながら行う講演スタイルは独創的です。1時限目は部長のプロフィールと同ホテルの紹介。2時限目は、長期・中期・短期に分けた営業

活動のアクションプランに始まり、ホテル全体とチーム、個人ごとの予算管理や、会社・個人に分けた顧客リストの作成と、それにもとづく販売活動の方法について。3時限目には参加者を6つのチームに分け、各ホテルの課題と解決策についてグループ討議と発表を行いました。4時限目は再び講義に戻り、顧客の満足感・感動に対するニーズの捉え方、顧客管理の方法、社内セールス、目標設定の手法などを、5・6時限目のカクテル・レセプションへ。石原部長を囲んでのフリーディスカッションで締めくくりました。

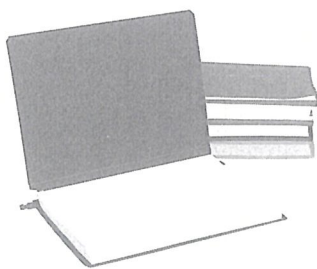
続いて2日目は、京王プラザホテルの近藤昭一郎長の講演です。「新入社員・若手社員の育成指導ができる教育トレーナーの養成」をテーマに、6つの項目に分けてお話しいただきました。

まず最初に、自分のキャリアを示しながら人を育てることが「教育スタッフの基本原則と役割」であることを指摘。次に、何を教えるのかを明確にする「教育スタッフの基本姿勢」。3つ目として、人を愛すること、人に関わること、自らを生かすことが「トレーナーに必要な訓練・学習」であると訴え、続く「新入社員・若手社員への具体的な指導・接し方」では、率

先垂範、次世代を担う人間を育てるという目的意識を強調。さらに、部長ご自身の経験をふまえた「京王プラザホテルの社員教育」を経て、「何を伝えたいのか、何が大切なのか、何を覚えるべきかを信念を持って伝える」で最後をまとめていただきました。また、再購買率データを表す「7・4・2・1・0の法則」や、種々の研修の必要性、社内教育の徹底、社外セミナー参加の重要性にも触れていただきました。

以上、充実した内容は参加者個々のスキルアップに大いに役立つものと思われま。九州支部はこれからも、会員ホテルの皆様役に役立つセミナーを企画していきたいと考えています。

(九州支部事務局長 篠崎安喜)



新しいサービスやイベント、関連グッズなど、四季折々を彩るホテルの話題を自由に発信するコーナーです。どのエリアからの情報でもかまいません。奮ってレポートをお寄せください。