

泰日経済技術振興協会創立50周年記念特別講演

NIPPONの「OMOTENASHI」

～期待を超える“おもてなし”サービスで差別化戦略～

Japanese DNA"OMOTENASHI" Style

日程：10月27日（木）・28日（金）2日間 11時から18時（日本時間）

対象：小売り業・外食産業・サービス産業その他顧客サービスに関連する事業全般

（病院・銀行・観光業・ホテル・コールセンターなど）の経営者または経営幹部、マネジメントクラス

講義は日本語からタイ語への逐次通訳で行います

1日目 おもてなしは競争優位性の一つ“OMOTENASHI”

- おもてなしの本質
 - サービスVS ホスピタリティー と日本の“おもてなし”
 - 日本人の精神 “道” 経営哲学から企業理念、行動規範 まで
 - 「表の競争力」を支える「裏の競争力」に競争優位性
- サービスチェーンマネジメントの鉄則
 - サービスチェーンマネジメント構築 「表の競争力」×「裏の競争力」
 - 企業ステージに応じた経営課題
 - 業界別マネージメント手法 小売り・外食・サービス 事例
 - IE 手法
 - “おもてなし” KPI
- おもてなし経営のキーポイント
 - おもてなしを「仕組み」にするための3要素
 - おもてなし基準 事例

講義資料

日本語版/タイ語版

*講義当日のZOOMチャット内で共有いたします

2日目 デジタルを使用した人材育成

- デジタル時代のおもてなし
 - デジタルツールの開発とおもてなしノウハウ
 - デジタル技術以上のサービスの質の向上
- 最新トピックス【教育DX手法】
 - サービス産業における教育課題
 - eトレシステム でOJTを半自動化
 - eトレ実証検証 事例
 - eトレコンテンツと構築のポイント
- ケーススタディ 事例



講師

田嶋 雅美

株式会社フランチャイズアドバンテージ 代表取締役

日本のサービスチェーン本部約400社、末端店舗数約3万店の指導実績。チェーンビジネスの各業界トップクラスのクライアントも多く、小売・外食・サービスなど多数のFC本部のチェーンシステム構築をサポート。近年は、チェーンオペレーションを中心とした業務改善コンサルティングで「無印良品」「成城石井」「ヨシヅヤ」「ドラッグイレブン」「大屋mac」「レデイ薬局」「カメラのキタムラ（スタジオマリオ）」「上島珈琲店・珈琲館」などの利益改善に貢献。日本の文化「おもてなし」をブランドとして世界に発信する共同プロジェクト「OMOTENASHI NIPPON」実行委員（2014）を務めるなど幅広い活動も行っている。



研修・セミナー申込書

Training and Seminar Application Form

Date/...../.....

*アルファベット表記でご記入下さい。
Please fill out this form by English (Alphabet)

Company / Organization _____ TPA Membership No. _____ JCC Member

Address _____ Postal code _____

Telephone No. _____ Fax No. _____

Trainee Name

1. Given name (名) _____ Surname (性) _____ Position _____

Mobile Phone No. _____ E-mail Address _____ @ _____

2. Given name (名) _____ Surname (性) _____ Position _____

Mobile Phone No. _____ E-mail Address _____ @ _____

Contact Person

Name _____ Mobile Phone No. _____ E-mail Address _____ @ _____

お申込み・お問い合わせ先

お申し込み用紙にご記入後、Eメールでお送り下さい。

笹嶋 (ささじま)

Tel : 02-717-3000-29 ext. 754

E メールアドレス : japanese.course@tpa.or.th