

【新規講座】

コースNo.
21

旅館・ホテルマネージャーのマネジメント力強化講座 観光業のためのマネージャー養成講座

対象者

経営幹部、管理者(候補者)

研修期間 平成29年 **11月20日**(月)~**11月22日**(水) 3日間 研修時間 **21**時間 募集人員 **20**名 受講料 **31,000**円(税込)

●研修のねらい

観光業の担い手である旅館・ホテル業界では、厳しい競争環境の下、他とは差別化されたお客様に満足いただけるサービスをローコストで実現する経営体質づくりが求められています。

この研修では、旅館・ホテル業界の売上・収益アップにつながる顧客ニーズへの様々な対応策について「顧客の視点」で捉えるとともに、経営体質を改善・強化するための計数の見方を含むマネジメント考え方と手法を学びます。

●ポイント

- ①旅館・ホテルマネージャーに必要なマネジメント力の強化を図ります。
- ②事例を通じて、域外からの集客と予約率向上、生産性向上を図る戦略と対策を学びます。
- ③演習を通じて、経営体質改善のポイントと「顧客の視点」による対応策を学びます。

●持参資料

自社の直近3期分の決算書をご持参いただきます（当校への提出及び他の受講生に公表していただくことはありません）

●カリキュラム概要

※カリキュラムは都合により変更する場合がありますので予めご了承ください。

| 月/日 | 時間 | 科目 | 内容 | 講師（敬称略） |
|--------------|-----------------|--|---|---|
| 11/20 (月) | 10:20~ 10:30 | 開講式 オリエンテーション | | |
| | 10:30~ 12:30 | “旅のトレンド” からみる 観光ビジネス | <ul style="list-style-type: none"> ◆売れている観光旅行商品、着地型商品の要素と共通点 ◆お客様のニーズ“コト消費”で地域ブランド振興 ◆訪日外国人旅行者の動向 ◆事例研究～旅行体験から地域産品の販路開拓～ | 株式会社日本旅行 新規事業室 (日本旅行総研) 室長 砂子 隆志 |
| | 13:30~ 18:30 | 宿泊業の経営に 活かす会計の勘所 (演習を含む) | <ul style="list-style-type: none"> ◆負の循環を断って、善い循環を起こす ◆財務体質の改善強化、高収益、社員の生活向上 ◆なすべきことをなし、なすべからざることをしない ◆顧客起点の価値創造、密度を濃くする、採算の向上 ◆まとめ | 公認会計士 宮 直史 |
| | 18:45~ 20:15 | 交流会 | 受講者同士の懇親と情報交換 | |
| 11/21 (火) | 9:00~ 12:00 | 【事例研究】 IT活用による 旅館改革への挑戦 | <ul style="list-style-type: none"> ◆元湯陣屋倒産の危機を乗り越えて ◆経営改善方針を実現するシステム「陣屋コネクト」 ◆旅館にITを浸透させるポイント ◆単価アップと生産性向上に向けた取り組み ◆ES向上、採用・育成の取り組み | 株式会社陣屋 代表取締役社長 宮崎 富夫 |
| | 13:00~ 18:00 | 「顧客の視点」から 捉える着地型観光の 進め方 | <ul style="list-style-type: none"> ◆観光ビジネスリーダーに求められるスキル ◆DMO（観光地域づくりを行う舵取り役）組織と機能 ◆着地型観光創造20のポイント ◆インバウンド事情とリスク分散から判断する外国人客の受け入れ ◆まとめ | 観光ビジネス 総研 代表 刀根 浩志 |
| 11/22 (水) | 9:00~ 12:00 | 「顧客の視点」から 捉える着地型観光 ～地域資源と自社の 強みを活かした おもてなしの開発～ (演習) | これまでの講義と演習を踏まえて、場や「もの」、「こと」に共感する顧客を想定するとともに、顧客の利用シーン等から、自社の旅行商品（宿泊プラン）を企画していただきます。 <ul style="list-style-type: none"> ◆自社事業と地域の観光ビジョン・将来展望を描く ◆地域資源の発掘とブラッシュアップ ◆ガイド、インストラクターなど観光人材の育成 ◆自社の強みを活かした着地型旅行商品・プラン企画 ◆販路の開拓・自社のファンづくり ◆情報の受発信 ◆まとめ | 株式会社 ダイヤモンド・ ビッグ社 特別顧問 川端 祥司 |
| | 13:00~ 16:00 | | | |
| | 16:00~ 16:20 | 終講式 | | |



砂子 隆志 (すなこ たかし) 株式会社日本旅行 経営管理部新規事業室 (日本旅行総研) 室長

西日本旅客鉄道株式会社 (旅行業、地域プロモーション等を担当)、株式会社日本旅行 (地域振興、インターネット・WEB販売、宿泊予約サイト運営等を担当) を経て現在同社の地域活性化研究部門「日本旅行総研」において、地域活性化コンサルタントとして観光地および観光事業者様の支援を担当。専門分野は、観光振興、地域活性化 (魅力づくり、特産開発、人材育成、インターネット活用)。中小企業診断士・総合旅行業務取扱管理者。中小機構本部 チーフアドバイザー。



宮 直史 (みや ただし) 宮公認会計士・税理士事務所 所長

監査法人に勤務後、1990年に独立。公認会計士の知見をベースに、中小企業が抱える問題の発見や課題の解決をサポート。また、積み重ねた実践をもとに、全国各地で研修の講師などに取り組む。1995年から2007年まで日本公認会計士協会 (本部) の経営研究調査会の委員。著書:『会社の上手な売り方、買い方、守り方』、『中小企業論』、『中小企業のための「経営革新」入門』ほか。



宮崎 富夫 (みやざき とみお) 株式会社陣屋 代表取締役社長

慶応義塾大学工学部および同大学院卒業後、(株)本田技研研究所に入社。2009年10月より家業を引継ぎ、鶴巻温泉 元湯陣屋の代表取締役社長に就任。クラウド型予約・顧客管理システムを自社開発し、ITを活用したデータ分析とおもてなし向上を実現。3年間で経営危機に陥っていた旅館を再生。2012年4月、(株)セールスフォース・ドットコム(OEMパートナー)となり、自社開発したシステム「陣屋コネク」を全国のホテル・旅館に提供を開始。「CRMベストプラクティス賞」、「攻めのIT経営中小企業百選」受賞。経済産業省・中小企業庁の「中小企業政策審議会基本問題小委員会」の委員に就任。



刀根 浩志 (とね ひろし) 観光ビジネス総研 代表

前例にとらわれない、観光を手段とした旅人と受け地の住民が互いに高め合う観光ビジネスモデルづくりのサポートを続ける。国土交通省観光カリスマ百選、経済産業省中小企業サポーター、内閣府地域活性化伝道師。現在、中小企業基盤整備機構近畿本部 プロジェクトマネージャーとして地域資源活用による地域活性化の支援を行っている。中小機構近畿本部 プロジェクトマネージャー。



川端 祥司 (かわばた しょうじ) 株式会社ダイヤモンド・ビッグ社 特別顧問

1982年株式会社日本リクルートセンター (現(株)リクルート) 入社。その後、ぴあ(株)などを経て、2006年レインボウパブリッシング(株)設立。訪日外国人向けフリーペーパー「TOKYO YOKOHOAMA RAINBOW plus」を創刊。2008年には(株)ダイヤモンド・ビッグ社インバウンド事業顧問に就任、全国の地方自治体を中心に民間事業者も含め、インバウンドに関するアドバイス・コンサルティングを実施している。