

# JHRCA

## 日本ホテルレストランコンサルタント協会

### 6月例会のお知らせ

拝啓 時下ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。

日頃はJHRCAの運営に深いご理解と多大なるご支援を賜り誠にありがとうございます。

さて、2010年度6月の例会は、対人サービスの専門家であり観光学の博士でもある福島規子氏にご講演をお願いすることにいたしました。福島氏は日本全国の観光関連機関やホテル旅館向けのセミナーや人材教育、運営指導を手がけるなど多彩な活躍をされています。今回はこうした福島氏の豊富な体験をもとにしたサービスに係わる興味深いお話をお聞かせいただきます。会員並びにビジターの皆様のふるってのご参加お待ちしております。

敬 具

#### 記

日 時 : 2010年6月14日(第2月曜日) 18:30開始

場 所 : 国際文化会館

東京都港区六本木5-11-16

TEL: 03-3470-4611(代表) <http://www.i-house.or.jp/>

講 演 : “良いサービスはどうやって生まれるのか”

～気配りがサービスへと変わるまで～

サービス業界に限らず、今 社会全体が大変な時期を迎え市場は低迷を続けています。

そうした中、例え消費者のニーズに応えた高品位なモノであっても簡単には売れません。

モノ自体の価値に人的な付加価値が加わり、はじめてサービスが商品化されます。

つまり、商品化されたサービスには、他者への気配り、配慮行動(Considerate Behavior)

が内包されています。こうした気配りがサービスに変わる過程などを、サービス提供者(接客係)の行動を糸口にわかり易くお話しいたします。福島流の興味深いサービス談義ご期待下さい。

講 師 : オフィスヴァルト代表 博士(観光学)・サービスコンサルタント

福島 規子(ふくしま のりこ)

ご略歴: 仙台市出身 立教大学大学院観光学研究科観光学専攻博士課程修了

広告代理店勤務、フリーの雑誌編集記者を経て1989年よりサービスに関するコンサルタント業務を開始。主に、旅館のサービス設計開発、サービスオペレーションの構築および社員教育などを行う。

また、サービス提供者の気配り、いわゆる配慮行動(Considerate Behavior)が、商品化されたサービスへと進化していく過程を学術的見地から明らかにするなど、対人サービス研究の専門家。

主な著作:

「100のおもてなし100の言葉」(柴田書店刊)「続・100のおもてなし100の言葉」(柴田書店刊)

「観光学がわかる」(共著 朝日新聞社)「魅力ある旅館の客室」(共著 社団法人国際観光施設協会)

「観光実務ハンドブック」(共著 社団法人日本観光協会)

「ホスピタリティマネジメント」(共著 立教大学観光研究所)

会 費 : 会員¥3,000 ビジター¥6,000

返信期日 : 6月 9日(水)

返信先 : 下記事務局へe-mailにてお願いいたします。

ビジター参加の場合は、氏名、所属先、役職の明記をお願いします。

日本ホテルレストランコンサルタント協会 会 長 山口 祐司

事務局代行 細田 高雍

E-MAIL : [east\\_jhrca@nifty.com](mailto:east_jhrca@nifty.com)

TEL&FAX : 03-3713-5509