

# JTB 旅ホ連 ニュース

8.9

JTB RYOHOREN NEWS  
AUGUST  
2018 No.683



- 若手旅館経営者&ホテル支配人が語る
- 人材育成・人材確保  
かりゆしホテルズ（沖縄）
- 座談会「宿泊業は女性がキーパーソン」  
女性の感性を活かしてJTB旅ホ連に新しい風を
- (社) 旅館経営人財育成アカデミー  
「異業種から学ぶ研修」「若手社員研修」  
「女将・若女将・コンシェルジュ・女性マネージャー研修」  
「人を動かす 幹部を育てる研修」を開催
- インバウンド宿泊増売最前線  
稲取東海ホテル湯苑（稲取）
- 宿泊増売最前線  
法人ビジネスユニット
- 若女将・コンシェルジュが語る
- 人材確保と定着のヒント  
第1回 人材確保に必要なポイントについて
- 旅ホ連共済だより
- Win & Win
- 旅館・ホテル探訪  
お客様に愛される京都基準のおもてなし  
京都プライトンホテル（京都）
- 地域の魅力を創る！  
第9回＝旅ホ連山形支部、DMC天童温泉、JTB山形支店  
着地型旅行商品で成果上げるDMC天童温泉
- 私を変えた一冊
- 2018年度ホテルビジネス実務検定試験／和食検定試験

 JTB 協定旅館ホテル連盟

写真：京都プライトンホテル

# 女将・若女将・コンシエルジュ・女性マネージャー研修

〔JTBサービス優秀賞受賞施設 旅館・ホテル経営研修〕

6月18・19日、「女将・若女将・コンシエルジュ・女性マネージャー研修」が神戸市のホテル ラ・スイート神戸ハーバーランドで開催された。

18日朝、大阪府北部を震源とする最大震度6弱の地震が発生。多くの公共交通機関に影響が出たことにより、参加することができなかった受講者や途中的からの参加になった受講者も多くい



講演後には懇談会を開催

た。ホテル ラ・スイート神戸ハーバーランドは、阪神・淡路大震災から10年目となる2005年に「神戸の街を元気にする」ことを目的に開業したホテルであり、講師を務める檜山和司総支配人も大震災の体験者。参加者と共に今回の大阪北部地震を気遣いながらの研修となった。

檜山さんの講演は、2月の開催に続き今回で2回目。同ホテルは、「スマールラグジュアリー・ホテルズ・オブ・ザ・ワールド」の認定を日本のホテルとして初めて受けた施設で、開業前からコンセプトづくりに関わってきた檜山さんは「ホテル開業の経緯」「ラ・スイートのラグジュアリー戦略」「富裕層の特徴と消費傾向」「ラ・スイートの100のおもてなし」「おもてなしの秘訣」「顧客ロイヤルティと顧客の生涯価値」「優秀なサービスパーソンに求められる素養」「顧客満足の秘訣」などをテーマに講演を行った。

講演後は、夕食懇談会が行われ、参加者は同ホテルに宿泊。スマール・ラグジュアリー・ホテルを実際に体験した。また、翌日は宝塚歌劇の鑑賞も行った。

## 参加者の感想

- ・ホテルのコンセプトがしっかりしていて、さすが日本を代表するホテルだと思った。
- ・一流のホテルで一流のおもてなしを受けると夢が広がる。また、通常の宿泊では決してわからない様々な話を聞くことができてたいへん勉強になった。
- ・総支配人の人としての魅力がサービスに直結していると感じた。これまでに身につけてきた様々な体験からの学びを活かし、どんなお客様がいらしても動じず対応できる、とにかく喜んで欲しいという思いやりの心が素晴らしい。少しでも見習いたい。
- ・楽しんで仕事をされている姿が印象的で、現場第一主義を徹底されている。自分もそうありたいと思った。
- ・自らのサービス人生を振り返ること

ができた。これから目指すべきサービスをホテル全体で共有し、お客様にご満足していただくホテルづくりを行っていく目標ができた。

・檜山総支配人に懇談会でも質問に丁寧にお答え頂いたことに感謝する。  
・夕食も素晴らしいかったが、朝食がさらに素晴らしい、農家との提携など地元とのつながりを大切にしているからこそできる食事内容に感銘を受けた。

・機会があれば、今度は旅館での研修にも参加したい。  
・宝塚は初めての観劇だったが、実際に観て人気の理由がわかった。

「女将・若女将・コンシエルジュ・女性マネージャー研修」の開催予定  
2019年3月11〜13日（沖縄）

JTBサービス優秀賞受賞施設宿泊