

# 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 9時から16時（受付開始8時30分）

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](mailto:japanese.course@tpa.or.th)