主催　世界を魅了するサービスチェーン研究会
後援　サービス学会

日本式マネジメントシステムが世界を変える
＜企業努力の結晶であるおもてなし基準とは＞

「おもてなし」を初めとする日本式サービスが世界から注目を集めています。しかし「おもてなし」の内容は各サービス企業によって様々です。
今回は、今最も話題の経営者によるパネルディスカッションと各社が考えるおもてなし基準や最新の取組み事例のご紹介などのセミナーを開催いたします。
サービス企業各社の取組が参加者の皆様のご参考となれば幸甚です。
また、経営者から管理職まで複数の皆様にご参加頂くことで最新の企業事例や取組意義を社内共有できますので是非ともご参加賜りますようお願い申し上げます。

無印良品と俺のシリーズ
今最も話題の経営者によるパネルディスカッション

松井忠三 × 坂本孝

～無印良品は、仕組みが９割～

世界で愛される MUJI 商品の開発コンセプトには、「おもてなし」の心はあふれている。
やさしい。シンプル。自然の素材。それでいて、美しくスタイリッシュ。
MUJI ファンにとっての、「店づくり」や「接客」の「おもてなし基準」とは何か !?
高い収益力を実現するための「おもてなし基準」と「実施徹底手法」を学びます。

～坂本流「俺のおもてなし」～

行列が絶えない店舗。最強シェフ軍団。快進撃を続ける俺の株式会社
「じゃぶじゃぶ」と原価を使った「おもてなしメニュー」
立ち飲みだけど JAZZ も聴ける「おもてなし空間」
驚異の回転率を毎日こなす戦場を楽しむ、人材育成の本髄に迫ります！

企業事例紹介　「おもてなし基準」と「エキスパート人材育成」

株式会社キタムラ
代表取締役社長
浜田 宏幸

セグメントされたユーザー層を対象に、ニッチ市場を築いた
子供写真スタジオ。 女性店長率 99%。結婚・出産で、常に人が
入れ替わり新人も多い中、必要な専門スキルは他業態チェーンに
比べ圧倒的に多い。 「おもてなし力」を独特な数値化するとともに、仕組み化で収益力をあげる！

OMOTENASHI NIPPON アドバイザー
OMOTENASHI Academy 学長
上田 比呂志

ディズニー・マネジメントに学んだ組織と仕組み。
三越に学んだ顧客満足と雇用者満足のスキル教育。
自らの体験をもとに、日本が世界に誇れる「おもてなし」の本質を
国内外に広める「OMOTENASHI　NIPPON」について伺います

2014 年 6 月 10 日（火）
14:50～17:30

※14:00 ～ジャパンスタンダード認定企業／エキスパート個人検定合格者の
授与式をしています。（参加自由）

TKP 東京駅前カンファレンスセンター　９Ｆ
東京都中央区八重洲 1-5-20 石塚八重洲ビル

参加無料

. コーディネーター
株式会社フランチャイズアドバンテージ
代表取締役社長　田嶋　雅美

世界を魅了するサービスチェーン研究会では、
「おもてなし」を一般的なイメージである接遇
の範囲にとどまらず、チェーンシステムのコン
セプトとして「仕組み化」することを提唱

参加申込書

締切：2014年6月6日まで

貴社名			
ご参加者氏名			
所属先名			
ご住所			
ＴＥＬ		FAX	
メールアドレス			
（複数御参加の場合） ご参加者氏名 ／ふりがな			

会場

こちらまで
ご送信ください

FAX：03-5796-3366

E-mail：tanno@franchising.co.jp