



東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年に向けて、ますます競争激化が予測されるサービス業では、お客様に本当にご満足頂ける価値ある商品(サービス)と、それを提供する従業員のおもてなし・サービスの両輪が不可欠になってきました。

中でも現場の従業員一人ひとりの接客サービスは、一朝一夕では簡単に改善・徹底できず、また国籍・性別・年齢・雇用形態等の壁を越えることが出来なければ、会社全体の底上げは図れず、お客様からの評価には至りません。

今回のフォーラムは、ホテル業界とエンターテイメント業界を代表する2社から、多様な人財の力を結集し、おもてなし・接客サービスレベルを高めるための取り組みについて、お話しします。

参加を希望される方は、裏面の申込書にて会員申請の上、お申込み下さい(入会金・年会費・参加費無料)。

## プログラムのご紹介

### 「多様な人財の力で、おもてなし・接客サービスレベルを高める！」

～2社の取り組み事例紹介～

日時：2016年11月30日(水) 16:30～18:30 場所：パソナグループ本部ビルB1F研修室(〒100-8228 東京都千代田区大手町2-6-4)

#### 事例紹介

1

**リッチモンドホテルは  
なぜ顧客満足NO.1なのか!**



アールエヌティーホテルズ株式会社  
代表取締役社長

**成田鉄政氏**

#### メッセージ

リッチモンドホテルは、1995年東大阪に1号店を開業し、現在では全国に直営ホテル36棟、7,384室を保有しております。創業より「人財育成なくして企業の成長なし」「人財育成は投資である」との考えのもと、人財育成を基幹として歩んで参りました。

その結果として「2015年日本ホテル宿泊客満足調査」(JDパワーアジアパシフィック)の「1泊9,000～15,000円未満部門」で第1位、この10年で9年1位を受賞致しました。また「2016年度JCSI(日本版顧客満足度指数)調査」(公益財団法人日本生産性本部)では、ビジネスホテル部門で、2年連続顧客満足度1位に輝きました。

本フォーラムでは、当社の考え方と仕組み作り、その基幹となる人財育成、そしてそのもととなるES向上の取り組みについてご紹介いたします。

#### プロフィール

1959年生まれ。北海道出身。1982年現ロイヤルホールディングス(株)に入社。1984年ロイヤルホスト店長。1989年専門店支配人(開業)。1995年リッチモンドホテル東大阪(1号店)支配人。2003年統括支配人。2004年アールエヌティーホテルズ(株)取締役。2011年3月同社代表取締役社長。現在に至る。

趣味はプロレス・プロ野球観戦、東北楽天ゴールデンイーグルスは創設当時からの大ファン。

#### 事例紹介

2

**ユニバーサル・スタジオ・ジャパンの  
「マジカル・モーメント・プロジェクト」への取り組み**



株式会社ユー・エス・ジェイ  
執行役員 人事・総務本部長

**下村敏啓氏**

#### メッセージ

私たちユー・エス・ジェイでは、ゲストの期待を上回る「感動とサービス」を提供することで、エンターテイメントのリーディングカンパニーを目指しています。そのために私たちは、「ワールドクラスのエンターテイメント」「非日常を演出するエンターテイメント空間」「クルーによるゲストへの積極的な働きかけ」の3つの視点を大切にしています。

本フォーラムでは、3つ目の「クルーによるゲストへの積極的な働きかけ」を推進する取り組みである「マジカル・モーメント・プロジェクト」と、それを支える仕組みについてご紹介させていただきます。

一日に何万人ものゲストが来場されますが、自分の目の前にいるゲストは一人なのだから、そのゲストを個人として認識し対応する。ごく当たり前のように聞こえるかもしれませんが、かなり難しいことで、スタートから10年を超えた今でも、チャレンジし続けています。

#### プロフィール

大学卒業後、株式会社西武百貨店入社。店舗にて売場管理を経験後、店舗人事にて人事業務全般を担当、その後本社人事にて制度企画・人件費管理を担当。

2000年に、開業前の株式会社ユー・エス・ジェイに入社し、人事制度・労務管理全般の立ち上げを担当。その後2005年に全社クロスファンクショナルチームのチームリーダー等の経験を経て、2008年より人事部長、2012年より現職。

# 入会申請書(兼)フォーラム参加申込書

会員登録とフォーラム参加を希望される方は、全項目にご記入ください。

会員の方は「氏名」「会社名」「フォーラムお申込みについて」のみご記入ください。

会員企業の方で、今回のフォーラムのみ参加される場合は、「氏名」「会社名」「部署名」「役職名」「E-mail」「フォーラムお申込みについて」にご記入ください。

氏名	フリガナ	生年月日	性別
		年 月 日	男・女
会社名			
上場 / 非上場	<input type="checkbox"/> 上場	<input type="checkbox"/> 非上場	
従業員数	1) 正社員数 ..... 名	<input type="checkbox"/> 単体	<input type="checkbox"/> 連結
	2) 総従業員数 ..... 名	<input type="checkbox"/> 単体	<input type="checkbox"/> 連結
業種	<input type="checkbox"/> 建設業 <input type="checkbox"/> 製造業 <input type="checkbox"/> 電気・ガス・熱供給・水道業 <input type="checkbox"/> 情報通信業 <input type="checkbox"/> 運輸業、郵便業 <input type="checkbox"/> 卸売業 <input type="checkbox"/> 小売業 <input type="checkbox"/> 金融業、保険業 <input type="checkbox"/> 不動産業、物品賃貸業 <input type="checkbox"/> 学術研究、専門・技術サービス業 <input type="checkbox"/> 宿泊業 <input type="checkbox"/> 飲食サービス業 <input type="checkbox"/> 生活関連サービス業、娯楽業 <input type="checkbox"/> 教育、学習支援業 <input type="checkbox"/> 医療、福祉 <input type="checkbox"/> その他( )		
部署名			
役職名			
役職区分	<input type="checkbox"/> 人事の取締役 <input type="checkbox"/> 人事の執行役員 <input type="checkbox"/> 人事部長 <input type="checkbox"/> 人事と他部署を兼務・担当する部長(総務人事部長・管理部長・業務部長等) <input type="checkbox"/> 人事部門の部付部長・統括部長・担当部長(直属上司が人事部長である方) <input type="checkbox"/> 人事部門の課長・担当・マネージャー(直属上司が人事部長である方) <input type="checkbox"/> 人事部門の一般スタッフ <input type="checkbox"/> ダイバーシティ推進部門の責任者 <input type="checkbox"/> ダイバーシティ推進部門のスタッフ <input type="checkbox"/> その他( )		
会社住所			
会社TEL			
会社FAX			
E-mail			

※入会・フォーラム参加をご希望の方は上記項目にご記入の上、郵送またはFAXでお送りください。必要事項をメールでお送りいただいても結構です。

※会員資格のある方は、人事担当の取締役、執行役員、人事部長層、人事課長層、ダイバーシティ推進部門の責任者・スタッフの皆様です。

※入会の可否は申請頂いた内容を審査した上で、事務局よりご連絡させていただきます。

※ご記入頂きました個人情報については、会員様へご提供するサービス以外の目的では利用致しません。

## フォーラム申し込みについて

2016年11月30日(水) 人事戦略フォーラムに参加されますか?  参加する  参加しない

FAXでのお申し込みは、**03-6225-5101**へ