

ホスピタリティ・マネジメントの評価・検証

ホスピタリティ・マネジメントの成果を客観的な視点でチェックしていますか？

ホスピタリティ・マネジメントの客観的検証法「ホスピタリティ・アセスメント」について考える。

“ホスピタリティ溢れる”企業風土づくりの為には、現場の実態や施策の成果を継続的に検証しておく必要があります。だからといって、形式上のアンケートや覆面調査を行ったところで、間雲な調査が返ってリスクになることがあります。

一方、質の高い研修やコンサルティングを受けても、その効果が分かりにくい…。その理由は単純です。当事者である研修講師やコンサルタントが事前調査や効果検証を行っていませんか？自己評価は、悪気はなくても、必ずバイアスがかかっています。本来コンサルティングと調査は、相互に独立した立場で実施するのが原則なのです。では、実際に、研修講師やコンサルタントの方との協力関係を保ちながら、どのように独立視点での評価・検証を行えばよいのでしょうか？

今回は、現場調査のノウハウと業務監査のノウハウを合わせた「ホスピタリティ・アセスメント」を題材に、ホスピタリティ・マネジメントの評価検証について、考えてみましょう。

【内容】

1. ホスピタリティ・マネジメントを見直してみる
2. 改革が上手くいかない理由
3. ホスピタリティの評価システムとホスピタリティ・アセスメント
4. ホスピタリティ・アセスメントの実際
5. 施策と監査（アセスメント）の連動

◆開催概要

【日時】 平成19年10月31日(水)

19:00~20:30 ※18:40 受付開始

【場所】 ちよだプラットフォームスクエア 5階会議室

東京都千代田区神田錦町3-21 (最寄り駅 地下鉄東西線竹橋駅)

【参加費】 4,000円

【スピーカー紹介】

X INTELLIGENCE AGENCY,Inc.
(クロスインテリジェンスエージェンシー)
代表取締役 甚川浩志
・Certified Risk Manager(ARM)
・Hospitality Coordinator(JHMA)

【スピーカーから一言】

私は、もともと「不正調査」をやっていました。不正や不祥事の実態に接するうち、問題の根源は、人の心と組織のマネジメントにあると気づき、ホスピタリティを学びました。情報の本質や人の心を踏まえて仕事をすることが、私の課題です。調査や監査を通して、皆様、関わる人々とホスピタリティを“共創”したいと思います。お会いできるのを楽しみにしております。



お申込 ⇒ FAX番号 03-3591-3546

E-mailの場合、下記内容を明記の上、jhma@abeam.ocn.ne.jp に送付ください。

貴社名	お名前①
業種	お名前②
連絡先TEL ()	連絡先e-mail @
会社所在地 〒	