

生涯顧客・リピーターを獲得して  
企業が発展していくために！

# ホスピタリティ研修

「ホスピタリティ」って何？ おもてなし・気配り・思いやり・厚遇・・・？

日本ホスピタリティ推進協会では以下のように定義しています。

「相互満足しうる対等となるにふさわしい  
相関関係を築くための人倫」

「ホスピタリティ」は人と人との関わりながら生きていくうえで、その関係をより良く保つ潤滑剤。人としての在り方がベースです。従業員の間人間的なものを上げることで顧客との信頼関係を育み、生涯顧客を作っていくことが重要です。

顧客との信頼関係を育む大きな要素が「ホスピタリティ」

## 企業経営に大きく寄与する「ホスピタリティ」

### 研修の目的

組織としてのホスピタリティを考え  
行動化する

### 研修の効果

1. ホスピタリティとサービスの違いを知り、顧客感動を目指せるようになる
2. どうしたらお客様に喜んでいただけるようになるかを考えるようになる
3. ロイヤルカスタマーが増え、顧客ロイヤリティの高い企業になる
4. 従業員の間人間的なものが向上、生産性がアップする

### ホスピタリティは働く人すべてに大切な要素

ホスピタリティは、お客様、上司部下、従業員同士部署間、取引先など人間関係のいたるところに存在します。ホスピタリティがあることのメリットは

- 他社との差別化
- 顧客満足度の向上
- サービスに「ホスピタリティ」の付加価値がつく
- リピーターが増える
- お客様の喜びが自分の喜びになる
- 従業員同士のチームワークやコミュニケーションが円滑になる
- 従業員に忠誠心や愛社精神が生まれる
- やる気が向上し生産性がアップする
- 離職率の低下

### 研修概要

企業様のお悩みに合わせたオーダーメイド研修です！

研修テーマ例：「ホスピタリティの仕事への生かし方」「顧客ロイヤリティの向上」

「ホスピタリティマネジメント」「ホスピタリティコミュニケーション」

「サービスとホスピタリティ」「離職者が減りずっと働きたい職場に」

企業内・教育機関内にて  
アソシエイト・ホスピタリティ  
コーディネーター(AHC)  
資格認定のための教育も  
可能です。

## キャリアリバー

代表 鈴木 修子

ホスピタリティコーディネーター  
(HC01688)

〒969-1205 福島県本宮市和田字境ノ内114-3

TEL. 0243-44-4648 / 090-4045-9800

キャリアリバー

検索

<https://www.careerriver.net/>