



## プログラム概要

ホスピタリティ・サービスマネジメント・グローバルエグゼクティブ修了証書プログラムは、ダイナミックで成長し続ける市場において、ホスピタリティ事業者として成功するためにはどうしたらいいのか、その手法を詳しく知りたいと考えている日本の方々を対象としています。本プログラムでは、効果的なホスピタリティと観光事業のベストプラクティスに取り組み、変化する消費者の需要に絶えず対応し発展していく方法について学びます。消費者のニーズと達成可能なビジネスポリシーや手順を、深く理解することによって、どのように持続可能な観光経済を発展させることができるのかについて、特に焦点を当てています。「ホスピタリティの基礎」、「ホスピタリティ・オペレーションマネジメント」、「ホスピタリティ業界の顧客関係管理」、「ホスピタリティの流通トレンド」など、さまざまなトピックを取り上げますので、ホスピタリティと観光分野で、プロフェッショナルとして活躍したい方に大変有意義な講座となっています。本講座で学んだ実践的な知識とスキルは、ホスピタリティ・観光分野のグローバルプロフェッショナルとして、日常業務で即座に活用することができます。本プログラムを受講していただくのに、学問的な前提条件は必要ありません。サービスが最優先される業界で働くことに情熱を持ち、旅行が好きで、人生経験や文化に強い興味をお持ちの方に最適なプログラムです。

本プログラムは「ホスピタリティの基礎」講座から始まります。プロフェッショナルの視点から、お客様に対するホスピタリティおよび観光経済についての理解を深めることができます。旅行を取り巻く環境に対する現在の理解の幅をさらに広げ、ビジネスとして旅行や観光を分析できるようになります。「ホスピタリティ・オペレーションマネジメント」講座は、成功しているホスピタリティ・オペレーションにおけるベストプラクティスの知識とスキルが習得できるよう考案されています。「ホスピタリティ業界の顧客関係管理」講座においては、顧客の行動と顧客ロイヤリティを理解し、ホスピタリティ運営に活用していきます。パーソナライゼーション（個人向けにカスタマイズすること）の影響と、テクノロジーが業界の成功にどのように関わっているのかについて焦点を当てています。最後の講座「ホスピタリティの流通トレンド」では、ホスピタリティ業界が、今日の消費者にとって適切かつ利用しやすい業界へと、どのように変貌を遂げたのかについて検証していきます。ホスピタリティ運営市場のあり方を探り、市場における競争上の優位性を確保するためのプロモーションを行います。それぞれの講座では、実社会で直面する問題をベースとした課題に取り組むことで、プロレベルの質の高いポートフォリオが作成できます。

## プログラムの学習成果

本プログラムを修了することで身につくスキル:

1. グローバル市場における収益性と事業機会を増やすためのビジネス戦略の作成
2. ホスピタリティ運営を改善するための実施計画の策定
3. 国際的な顧客との関係に特に焦点を当て、ホスピタリティ事業全体の質を向上させる計画の提案
4. 各地域の文化的、経済的ニーズを満たす流通トレンドを活用する計画の作成

## プログラムの講座について

### 講座 1：ホスピタリティの基本（基礎）

#### 講座概要

本入門講座では、成長著しいホスピタリティ業界の概要について学習します。観光の社会的、文化的、経済的影響を理解し、観光とホスピタリティシステム全体をマクロな視点で検証するなど様々なセクターについて学習します。観光製品、交通機関、アクセス、目的地マーケティング組織、ホテル所有構造、運営部門の概要など、さまざまなトピックを取り上げていきます。

#### 講座学習の目的

本講座を修了することで習得できるスキル:

1. 収益性のあるホスピタリティ運用の重要指標の説明
2. 観光・ホスピタリティシステムの日本経済に与える社会的、文化的、経済的影響の説明
3. 販促と流通の原則を組み込んだ商品とサービスの設計
4. 様々なチェーンスケールセグメントに基づいて宿泊事業の損益を評価
5. 潜在的な収益性向上機会の発見

## 講座 2：ホスピタリティ・オペレーションマネジメント

### 講座概要

本講座では、ホスピタリティ運営の本質とその業務構造およびガイドラインについて学習します。ホテルの各部門とサービスの提供についても分析します。また、ホテルの施設内の様々な部門を組織、人員配置、管理を行う際の原則を用いて演習も行います。ホテルの施設にスタッフを配置する際に必要なスキルと資質を習得していきます。最終的に、従業員一人ひとりが、顧客体験（お客様へのおもてなし）だけでなく、ホテルの全体的な収入と利益の創出活動においても役割を果たすという原則についても理解を深めます。

### 講座学習の目的

本講座を修了することで習得できるスキル：

1. 特定のホスピタリティ職務分類を用いた人材配置ガイドラインの作成
2. ホスピタリティ業界特有の用語を使用した運営および運営構造のガイドライン作成
3. ホスピタリティ事業の基本的な損益計算書を作成し、その計算書に基づいた提案の実施
4. ホスピタリティ業務を改善するための実施計画の策定

## 講座 3：ホスピタリティ業界の顧客関係管理

### 講座概要

ホスピタリティ業界には、すべての顧客に、卓越したカスタマーエクスペリエンス（顧客体験）を提供するというコンセプトが根付いています。本講座では、入門講座で学んだコンセプトを基に、演習を行い知識を充実させていきます。良いサービスとは何か、それをいかに提供するか、いかに展開するか、いかに悪いサービスから立ち直るか、そしていかに品質を保証するかについて検証していきます。また、ビジネスの観点から顧客サービスを分析し、顧客関係管理の効果的な戦略を見極めます。さらに、一見客から情熱的なファンへ変貌する過程を考察することで、感情知性のいくつかの基本原則について議論をしていきます。

### 講座学習の目的

本講座を修了することで習得できるスキル：

1. 前年対比のゲスト調査グラフと、プレゼンテーションに基づいた顧客サービスソリューションの提案
2. 現在の消費者行動と将来の顧客ロイヤリティに基づく来客プロフィールの作成
3. 顧客サービスのための行き届いた回答メール、メモ、フィードバックの作成
4. 来客のフィードバックから実行可能な目標の作成
5. 現在の業界調査および運用観察に基づいて、フィードバックと営業収益の相関関係を特定

## 講座 4：ホスピタリティの流通トレンド

### 講座概要

今日では、以前にも増して旅行に関する選択肢が増えています。ホスピタリティ業界は拡大を続けており、目的地、ホテルブランド、レストランなどが顧客の意思決定プロセスの一部となることも多々あります。本講座では、消費者の意思決定プロセスと、ホスピタリティ運営者が競争力と収益性を維持できる方法について検討します。ホスピタリティと観光製品の流通の進化、および加速する流通の複雑化と高度化について学習します。営業とマーケティング、収益管理、流通仲介、チャネルの最適化、価格の整合性、ダイナミックパッケージ、競争力のある流通分析、また販売店におけるマーケティングの統合など、成功したチャネル管理に関連する問題や課題を割り出し、成功裏に対処するスキルを習得します。

### 講座学習の目的

本講座を修了することで習得できるスキル：

1. 施設の運営収入を増やす計画の策定
2. 加速する世界流通における複雑化・高度化を検証し、その地域で最も適切なチャネルを選択
3. 流通経路をさらに発展させる計画の立案
4. 特定のホスピタリティ運営内におけるセールス・マーケティング部門向けの実施可能なセールスキャンペーン戦略の策定

受講料…………… 1 講座 **125,000 円**（税抜き）

講座スケジュール…… 平日の夜および週末に開講しております。講座スケジュールの詳細は、ウェブサイトをご覧ください。

指導言語…………… ほとんどの講座は英語で行われますが、日本語で行われる講座もございます。  
指導言語の詳細につきましては、ウェブサイトをご覧ください。