

超顧客主義！経済産業省も推奨する今注目のビジネスモデル！

“おもてなし経営” 塾

厳しい価格競争が続く一方で、顧客満足中心に経営のベクトルを向けて顧客や地域と友好的関係を築き、顧客ニーズに合致した商品・サービスを提供する「おもてなし経営」が注目され、実践する企業は価格競争に左右されず安定成長を実現しています。

今注目の超顧客主義！おもてなし経営を全6回シリーズで学ぶセミナーを開催いたしますので、経営のヒントを得たい方や自社のおもてなし経営度を確認したい方は、ぜひご参加ください。

おもてなし経営とは 経済産業省おもてなし経営企業選より <http://omotenashi-keiei.go.jp/>

少子高齢化、都市部への人口集中による国内市場の競争激化、グローバル化への対応など多くの事業者が厳しい価格競争にさらされる一方、各地には地域・顧客との関係の徹底強化で価格競争に陥ることなく顧客ニーズに合致した商品・サービスを継続的に提供し「顧客」のみならず「社員や地域・社会」から愛される経営を実現する企業が存在します。

経済産業省では、このような企業で行われている「(1)社員の意欲と能力を最大限に引き出し(2)地域・社会との関わりを大切にしながら(3)顧客に対して高付加価値・差別化したサービスを提供する経営」を「おもてなし経営」と称し、地域の事業者が目指すビジネスモデルの一つとして推奨しています。

また「おもてなし経営」を実践されているベストプラクティス企業を全国各地から発掘し、経営改革のヒントとなる取組をご紹介しますべく「おもてなし経営企業選」を実施しています。

- ☆年間100回お客様から感動の涙をいただく建築業
- ☆自立した個の集まりが素敵な会社物語を生む飲食店
- ☆アルバイトも含めて社員全員が売場責任者の雑貨店
- ☆接客マニュアルなし「友達なら…」と考える美容院
- ☆ナンバー2の役割を明確にして仕組み化した飲食店
- ☆社員360度評価を導入し感動を共有する不動産業

■日 程 平成26年6月27日(金)より全6回
(詳細は、裏面日程表をご参照ください。)

■会 場 糸魚川商工会議所2階ホール

■受講料 無料

■申込日 平成26年6月18日(水)まで

■対象者 **全業種対象** (経営者・経営幹部・従業員どなたでも参加可)
①おもてなし経営で社員意欲を高めたい方
②顧客・地域との関係を密接にしたい方
③高付加価値・差別化した商品・サービスを提供したい方
④自社の取り組みがおもてなし経営に該当するか確認したい方
経済産業省「おもてなし経営企業選」への応募もご支援いたします。

■内 容 詳細は、裏面カリキュラムをご参照ください。

【お問い合わせ・お申し込み先】

認定経営革新等支援機関 20130228 関東第7号及び関財金1第145号

糸魚川商工会議所・中小企業相談所

〒941-8601 糸魚川市寺町2-8-16 TEL552-1225 FAX552-8860

担当 経営支援課 鈴井・山岸 (E-mail: y-suzui@itoigawa-cci.or.jp)

おもてなし経営塾 日程表・カリキュラム

回	日時	内容
1	6月27日(金) 19:00~21:00	●おもてなし経営企業に学ぶおもてなし経営の事例とその効果 講師 (株)いせん 代表取締役 井口智裕先生 <H24 おもてなし経営選企業> 講師 (有)MCA 代表取締役 中小企業診断士 小松俊樹先生
2	7月23日(水) 19:00~21:00	●社員が生き活きと活躍してお客様から好かれる社員マネジメント術 講師 (株)コーチエンタープライズ代表取締役 諸橋奈々先生
3	9月5日(金) 19:00~21:00	●価格に左右されない高付加価値・差別化した自社商品・サービスの提供 を実現する経営ブラッシュアップ術 講師 (有)MCA 代表取締役 中小企業診断士 小松俊樹先生
4	9月24日(水) 19:00~21:00	●文字で顧客と対話する商品・サービスの伝え方と訴求術・POP 術 講師 (有)ナカセン 商品 POP・販促宣伝コンサルタント 竹谷知江子先生
5	10月8日(水) 19:00~21:00	●顧客との親密な関係を築く Web やソーシャルメディアの活用法 講師 イーンスパイア(株) 代表取締役 横田秀珠先生
6	10月24日(金) 19:00~21:00	●顧客・地域との密接な関係を築くコミュニケーション術と情報発信術 講師 (有)MCA 代表取締役 中小企業診断士 小松俊樹先生

【講師のご紹介】

井口智裕 先生	小松俊樹 先生	諸橋奈々 先生	竹谷知江子 先生	横田秀珠先生
湯沢町生まれ湯沢町在住	小千谷市生まれ長岡市在住	新潟市生まれ新潟市在住	佐渡市生まれ新潟市在住	広島県生まれ上越市在住
創業 80 年、越後湯沢駅前にて旅籠温泉旅館「HATAGO 井仙」を経営する三代目社長。 顧客・社員・地域社会三つの満足度を追求する企業理念「三輪の書」を2年かけて考案して社員に浸透させ、その理念は、留まる事を知らず、物販・飲食・商品開発・旅行業・広告代理に発展し、平成24年おもてなし経営企業に選ばれる。 http://hatago-isen.jp/	消費財メーカー営業、商品企画に従事しヒット商品を開発。診断士資格を取得して(有)MCA 設立。市場調査とデータ分析のマーケティング指導やキャッチコピーに精通した企画力で新商品開発の支援事例多数。 新潟県商工会議所連合会エキスパートバンク登録講師で今春より長岡大学教授に就任。	証券会社や新聞社の秘書に15年間従事しつつ、人事・労務・教育トレーナーを兼務して(株)コーチエンタープライズ設立。コーチングとトレーニングを融合した組織づくりの指導に定評がある。 国際コーチ連盟認定プロフェッショナルコーチ、生涯学習開発財団認定マスターコーチの資格を持ち新潟国際情報大学講師。 http://www.ce-coach.jp/	販売促進、色彩心理、接客サービス、POP 広告講師として商工会議所や商店街、専門学校非常勤講師など幅広く講演し公的機関・団体の登録講師も多数兼務。 新潟県商工会議所連合会エキスパートバンク登録講師で、新潟デザイン専門学校非常勤講師や新潟理容美容専門学校非常勤講師を歴任。	広島大学理学部数学科卒。父親経営の高校向け国語副教材尚文出版(株)に入社し営業で右肩上がりに業績を伸ばす。 結婚を期に奥様の地元上越に居を構えることとなり、Web 制作会社に転職、Web セミナー講師や提案営業を担当して2007年イーンスパイア(株)設立。全国より年間120本以上の講演依頼がある人気講師。 http://www.enspire.co.jp/

申込期限 **6月18日(水)** 申込先/糸魚川商工会議所経営支援課 FAX番号/552-8860

事業所名			
住所	〒		
TEL・FAX	TEL	FAX	
E-Mail			
受講者名			

※複数受講される場合は、受講者名欄に複数名ご記入下さい。 ※いただいた個人情報は、他の目的で使用することはありません。