

おもてなしの重要性と お客様満足度調査の活用 セミナー

定員30名
受講無料

昨年大好評の
おもてなし
セミナーを
今年も開催！

= 覆面調査からの改善事例の共有
& インバウンド対応事例 =

近年、消費行動は「モノ」から「コト」「トキ」消費へと変化している一方、世の中はさまざまな場面で物価も上昇。このような時代に、ファン客を獲得するため、私たちはどのような取り組みにチャレンジできるでしょうか。

おもてなしによる差別化、顧客体験価値の向上など
これからのブランディングに求められる考え方を
お客様満足度調査（覆面調査）の活用事例の紹介とともに
学ぶセミナーです

2023年 **7月5日** 水 14:00
16:00

会場 **小樽経済センター 7階Bホール**
(小樽市稲穂2-22-1)

講師紹介



角 俊英 氏

株式会社MS&Consulting 外食グループマネージャー
NPO法人日本ホスピタリティ推進協会 特任講師
おもてなし規格認証 審査員

過去のセミナー受講者の声

漠然と思っていたことが、言語化されてよく理解できた

わかりやすい具体例が多く、聞きやすく、飽きなかった

精神論だけでなく、具体的なアクションや実践のメリット等わかりやすい説明だった

今日の話を意識して、明日から働きたいと思った

おもてなしで、お客様の満足度が上がり、お店の売上アップに繋がる。飲食店に限らず、どの職業においても共通すると感じた

セミナー受講特典

2023年8月～9月にて実施予定のお客様満足度調査の優先受付
※基本調査費(通常11,000円税込)は、本事業において免除されます
※調査時の施設利用料は別途発生します

セミナー参加申し込み・
詳細については裏面へ →

おもてなし都市・小樽を目指す今年度の取り組み

小樽市及び小樽観光協会では、おもてなし都市・小樽を目指し、「小樽版おもてなし認証制度(仮称)」の構築に向けた取り組みを令和4年度より進めています。(実証事業による複数年にわたるプロジェクトです)この取り組みの一環として、おもてなしセミナーの開催やお客様満足度調査の実施を、今年度も進めてまいります。

おもてなし セミナー開催 (7/5)

- ・本セミナーは、経営者様や飲食・物販・観光施設等にお勤めの方向けの内容ですが、「小樽をおもてなし都市にしたい!」という思いのある方なら、お勤めではない方や学生の方のご参加も大歓迎です。
- ・8月以降に実施する予定のお客様満足度調査(覆面調査)につながる内容となります。お客様満足度調査を受けたい場合は、本セミナーにぜひご参加ください。

お客様満足度 調査の実施 (8月~9月) ※7月受付

小樽市内の希望事業者を対象に、「お客様満足度調査」を実施します

- 調査実施 株式会社MS&Consulting 様(東証一部上場/国内最大手)
- ・調査員がシークレットで訪問し、現状の店舗のおもてなし力の調査を行います。
- ・お客様目線での強み・弱みの分析を行うための調査です。できている・できていないというチェックではなく、あくまでもお客様に与えている印象を探ります。
- ・調査後は、個別に結果をお戻しします。“できかた”を見つめ直すことで、おもてなしの観点での差別化の取り組みを考えていきます。

※基本調査費(通常は11,000円税込)は、本事業にて無料となります

※調査時の施設利用料は、各施設様のご負担となります

※調査事業は、事業者さまのみ対象となります(先着50件)

※お客様満足度調査(8月~9月)のお申し込みは、追ってご案内します

小樽版おもてなし認証制度(仮) 運用スタート(令和6年度)

セミナー(7/5)受講申込

●申込締切 2023年7月3日(月)

●お申し込み方法

次のいずれかの方法でお申し込みください

①Googleフォーム <https://forms.gle/ckV76uVeHkx7JWo6>

②本用紙に記入の上、メール送信(Faxも承ります)



▲上記QRコードからも
Googleフォーム
入力できます

氏名	
会社名	
部署/役職名	
電話番号	E-mail
※ご連絡事項等あればご記入ください	

●お申し込み先

一般社団法人小樽観光協会 小樽市港町4-3/電話 0134-33-2510

E-mail info2007@otaru.gr.jp Fax 0134-23-0522