

新たな視点で学び直す

# 暮らしと経営に生かす おもてなしセミナー

～顧客満足で売上アップ～

定員50名  
受講無料

国内外からのお客様をお迎えする観光都市として、  
旅行者や観光客、地域住民が  
小樽で心地良く、幸福な時間を過ごすことができるように  
おもてなし都市・小樽を目指していきます



2022年8月24日(水) 14:00  
16:00

会場 小樽経済センター 4F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



堀田 雅湖氏

フード&ホスピタリティコーディネータ  
こめみそしょうゆアカデミー 理事・事務局長(おかみ)  
総務省 地域力創造アドバイザー

## こんな方におすすめ

- ・小樽のおもてなしを盛り上げたい
- ・小樽ファンを増やしたい
- ・お客様満足度を高めたい
- ・従業員満足度を高めたい
- ・売上げを伸ばしたい

業種問わず  
大歓迎！

市民の  
皆さまも  
参加OK!

## セミナーのキーワード

- ・日常生活のおもてなしとは
- ・生産性の向上
- ・ファン客、生涯顧客の創造
- ・顧客接点の最大化
- ・おもてなしによる差別化、ブランディング

## おもてなし都市・小樽を目指す今年度の取り組み

おもてなし  
セミナー開催  
(8/24)

お客様満足度  
調査の実施  
(10月～11月)

フィードバック  
セミナー  
(12月初旬)

小樽版おもてなし  
認証制度(仮)  
構築スタート

セミナー  
受講特典

・お客様満足度調査における基本調査費免除(通常10,000円)  
・調査時の施設店舗の商品やサービスの利用代金 補助有り

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

### おもてなし セミナー開催 (8/24)

- ・本セミナーは、「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どなたでもご参加いただけます。
- ・10月以降に実施する予定のお客様満足度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 (10月～11月) ※9月受付

#### 8月24日のセミナー後、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10,000円)は、今回は無料となります  
※調査時の利用料は、後日小樽観光協会からご請求しますが、上限11,000円迄を補助予定  
※調査事業は、事業者さまのみ対象となります(先着50件)

### フィードバック セミナー (12月初旬)

- ・お客様満足度調査の結果は個別にお戻しするとともに、全体によるフィードバックセミナーも開催します。集合型での読み解きを行い、活用方法、活用事例などを共有します。

### 小樽版おもてなし 認証制度(仮) 構築スタート

- ・おもてなしセミナーやお客様満足度調査の実施結果をもとに、「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新たにスタートします。  
(実証事業を経て取り組むため、複数年にわたるプロジェクトです)

## おもてなし都市・小樽を目指す プロジェクトが始動します

私のまち小樽は、観光都市として  
世界のゲストを迎えています。

ゲストが心地よく、  
そして私たちが  
つながりあい、  
幸福な小樽くらしが叶うよう、  
今、おもてなしを実学し、  
思いやる気持ちを育むプロジェクトです。

小樽おもてなし力 向上委員会



## セミナー(8/24)受講申込

※お客様満足度調査(10月)のお申し込みは追ってご案内します

### ●申込締切 2022年8月19日(金)

※複数名受講の場合は、お手数ですが1枚ずつご記入の上、  
FAXまたはメールにて、お申込みください

氏名
会社名
部署/役職名
電話番号
E-mail
このセミナーを どこで知りましたか？

### ●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/TEL 0134-33-2510

FAX 0134-23-0522

info2007@otaru.gr.jp



◀Googleフォームからも申込みできます  
<https://forms.gle/25czp5m6iRCsXiw66>