

7月7日は二十四節季の「小暑」。暑さもいよいよ本番です。これからの時期「近場」「ファミリー」の予約が一気に増える時期になりますが、お盆明けからは秋商戦に入りますので並行して秋の準備もしておきましょう。また現場では従業員の皆様の熱中症対策や調理場における衛生対策にも万全を期しましょう。

代表取締役 小泉壽宏



KBSの人財ソリューション事業

2017年度セミナーカリキュラムを発表しました！ ～今年重点テーマは「人財」です～

KBS 創研では、めまぐるしく変化する事業環境に並び観光事業者様にお役に立つセミナーを開発しております。今年セミナーカリキュラムの重点テーマは「人財」としました。昨今の観光の現場では「人が足りない」という声を各所で伺います。KBS ではこの問題に対し、現場のオペレーションを見直しムリ・ムダ・ムラの無い労働環境を整えるとともに、戦力としてより活躍いただけるよう経営者の方が何をすべきかについてスポットを当てその解決策を考えております。

それ以外にも定番の「事業計画書の作り方」「決算書の見方」や一番人気の出講テーマ「サービスとホスピタリティ、しっかり使い分けて顧客満足アップ！」も継続してご提供いたします。

旅行会社様の旅連、旅館組合様、観光協会様等の研修会に是非 KBS のセミナーをご活用くださいませ。



■新たなカリキュラム

【人財関連】

大手広告代理店による労働問題を契機に「働き方」を見直す動きが強まっています。

労働集約型産業である私たちの業界も避けては通れない問題です。職場のオペレーションの見直しによる労働環境の整備や各種ハラスメントへの対応は人財確保、定着に不可欠です。KBS では労務問題のスペシャリストと連携したカリキュラムをご用意いたしました。

セミナー名	所要時間	概要
政府が主導する働き方改革の内容とその方向	1.5 ～ 2 時間	現在、政府主導で働き方の見直しが推進されています。その中でも中心となる「働き方改革実現会議」では、今後の法制化も視野に入れた、働き方の見直しを求めてきています。また、このような流れに呼応する形で、厚生労働省も、過重労働対策班を全国に設置するなど、労働法の是正強化に努めています。本テーマでは、そんな国の取り組みや行政の動きとその背景、具体的に考えていきたい働き方改革のポイントについてお伝えします。
無用なハラスメントを防ぐために知っておきたい予防策とアンガー(怒り)マネジメント	1.5 ～ 2 時間	近年、パワー・ハラスメントに関するトラブルが増えています！！本セミナーではハラスメントを起こさないために、どの様な行為がハラスメントになるのか、部下指導とパワハラの違いなど実務的な対応ポイントについてお伝えするとともに、管理職の方が知っておきたいイライラや怒りをコントロールするアンガーマネジメントの基礎知識についてお伝えします。
外国人労働者雇用のポイント	1.5 ～ 2 時間	近年国内における外国人雇用の比率は高まりつつあります。適切に外国人雇用を行い、継続して働き続けてもらうために、知っておきたい外国人労働者の就労可能条件や保険関係、外国人雇用のポイントについてお話しします。

【お客様満足度向上】

旅行、宿泊商品のコモディティ化（商品の差別的特性が失われる状態）が叫ばれる中お客様にご利用いただき続けるためにはお客様満足の向上を図り続けたいといけません。

KBSではコンサルティングの現場で行っている「潜在的なお客様のニーズを見える化する」エスノグラフィーの技法を単純化した『ウオントスリップ』の取り組みや、外資系ホテルの教育で使われる顧客タイプ分類の手法であるソーシャルタイプを使った接客法等お客様への新たなアプローチをカリキュラムとしてご用意いたしました。また高齢化社会に不可欠なユニバーサルな接客方法についてもメニューに織り込みました。

セミナー名	所要時間	概要
お客様満足度向上メニュー① アンケートに表れないお客様の真の声を拾う「ウオントスリップ」活用術	45分	アンケートでお客様が記入するのは、自分自身の「意識」していることです。一方人間の行動を司るのは「無意識」といわれています。お客様の何気ない「ひと言」や「動作」を観察しメモを取る「ウオントスリップ」により、お客様の真の声が見えてきます。その導入方法と活用事例を披露します。
お客様満足度向上メニュー② 相手がわかれば接客は怖くない！ソーシャルスタイルとタイプ別対処法	45分	感情表現や積極性から人のタイプを4つに分類した「ソーシャルスタイル」。その中身を知っていただくとお客の苦手とするタイプも一目瞭然です。タイプを知ることで相手の感情を理解することも可能になり、接客もぐんぐんと楽しくなります。タイプ別対処法も披露します。
これだけ知れば怖くない！バリアがあっても大丈夫！誰でもできるユニバーサルツーリズム	1.5～2時間	本格化する高齢化社会において、観光現場における高齢者、障がい者のサポートは大変重要です。しかしその対策をハード面の整備を行わなければならないと考えていませんか。バリアがあっても大丈夫。ソフトの充実で実現できるユニバーサルツーリズムについてお話しします。

■定番！人気メニュー

KBSが誇る人気メニューも引き続きご提供いたします。経営環境の変化に対応していくためには、しっかりした経営の羅針盤が必要です。それが事業計画書です。また経営の実態を分析するには決算書が読めないといけません。KBSでは経営者や経営幹部の知識やスキルとして不可欠なこの2つのテーマでノウハウを惜しみなく提供させていただきます。

またサービスとホスピタリティを混同させている観光事業者様も少なくありません。その両面の違いとそれぞれの涵養方法を学ぶだけで、顧客満足の向上とオペレーションの効率化の両面が実現します。是非受けていただきたいメニューです。

セミナー名	所要時間	概要
金融機関も唸る！経営者の思いを伝える事業計画書の作り方	1.5～2時間	設備資金や運転資金の確保のために必要な金融機関との取引は極めて重要です。金融機関との信頼関係を築き、また自社の戦略や経営者様の思いを理解していただくためには事業計画書が不可欠です。金融機関との返済条件の変更を通じた事業再生の分野で私たちが実際に使っている手法を、事例を交えながら披露します。
今さら聞けない！経営幹部のための決算書の見方	4時間	新たに経営幹部に登用された方にぴったりの講座です。決算書（貸借対照表、損益計算書）から経営の実態をどのように浮き彫りにするか、その業界（宿泊、料飲、物販、運輸等）の標準的な指標も意識していただきながら自社を分析する基本的スキルを身につけていただきます。
サービスとホスピタリティしっかり使い分けて顧客満足アップ！	1.5～2時間	サービスとホスピタリティを混同していませんか？お客様の依頼に基づく「サービス」とお客様の意を酌んで行う「ホスピタリティ」の違いをしっかり理解するとともに、現場におけるサービスとホスピタリティの定着に向けた取り組みを具体的な事例をもとに理解いただけます。

上記以外にも、野外でのチームワーク、チームビルディングを強化する「旅学級」、企業様向けオリジナル研修もご用意いたしております。詳しくはKBS創研までお問い合わせください。

予 告 第5回京都大学×KBS創研シンポジウム 開催のご案内

今年も京都大学経営管理大学院とともに観光シンポジウムを行います。5回目となる今年のテーマは「DMO」です。観光による地方創生のエンジンとなる日本版DMO (Destination Management Organization) についてその是非やあるべき姿を

DMOの専門家、DMO担当者やDMOを目指す団体をお招きし熱い議論を繰り広げます。是非お楽しみに！

開催予定日：2017年10月1日（日）午後から
開催場所：京都市内

編集後記

2017年度、KBS創研がお届けするセミナーカリキュラムの重点テーマはズバリ「人材」。依然、数年先が見通せない不安な情勢が続いています。そんな状況を力強く切り拓いていくのはやはり「人」。発表されたカリキュラムは、働き方改革、エンガーマネジメント、外国人労働者雇用のポイントなどの人材関連、および、観光事業にとって必要不可欠なお客様満足度向上といった新メニューに加え、例年人気の経営幹部のためのセミナーなど充実したメニューがずらり。ぜひ活用したいものです。（増田）

株式会社 KBS 創研

関西本部：〒661-0003 兵庫県尼崎市富松町3丁目1-5-203 TEL:06-6423-5561/FAX:06-6423-5571

東京本部：〒151-0053 東京都渋谷区代々木2丁目23-1-766 TEL:050-3452-2488

沖縄本部：〒900-0012 沖縄県那覇市泊2丁目1-18 T&C泊ビル4階 TEL:098-917-0117/FAX:098-943-1501

<関連会社>ネクストサポート株式会社（事業再生コンサルティング）

〒541-0043 大阪市中央区高麗橋4-6-20 マスビル6階 TEL:06-6282-7226/FAX:06-4707-3855

●代表取締役：小泉壽宏

●事業内容：観光・サービス業の経営支援

●設立：2004年4月

●地域オフィス：関西・東京・沖縄