

7/3(木)

15:00~

アルカディア市ヶ谷

# 2008年度 ISK合同研修会

第一部 15:00~

基調講演



## リッツカールトン “レジェンダリーサービス” ~伝説・感動を生み続ける文化づくり~

講師：リッツカールトン・ホテル・カンパニー日本支社長 高野 登 氏



顧客一人ひとりの価値観やニーズが多様化しており、モノやコトがあるれている今日。消費者の求める期待値は益々上がり、我々企業に対し、よりパーソナルなサービスの提案を求めています。今年のISK合同研修会の基調セミナーでは、ホスピタリティ産業、中でも高級ホテルとして顧客との感動秘話を日々生み出し続けている事で有名なリッツカールトンホテルの日本支社長、高野登氏に講演いただきます。どうお客様のニーズと感性に同調し、満足から感動につなげるか…、お客様自身も気づいていないニーズを先読みできるスタッフの育成の秘訣は…、ブランドクオリティの維持と向上の考え方は…など、今や業種は問わない企業戦略の土台=サービスマインドについて実例を交え、リッツカールトンの秘密を解き明かしていただきます。

高野登氏プロフィール

1953年、長野県生まれ。プリンスホテルスクール第一期卒業。  
1974年渡米。NYホテルキタノ、スタットラーヒルトン、プラザホテル、LAボナベンチャーホテル、SFフェアモントホテルなどで勤務。1990年よりザ・リッツ・カールトン・サンフランシスコの開業、日本支社開設、ホノルルオフィス開設などを経て、1994年、日本支社長として転勤。リッツ・カールトンの日本における営業・マーケティング活動を行いながら、ザ・リッツ・カールトン大阪の開業準備に参画。  
2007年3月のザ・リッツ・カールトン東京の開業後は、さらに積極的にブランディング活動に取り組む。  
著書「リッツ・カールトンが大切にしている サービスを超える瞬間」(かんき出版)  
監修「人と接するとき大切にしたい サービスを超える瞬間 実例・実践編」(かんき出版)

第二部 16:30~

パネルディスカッション

## 『“価値創造” 新たなステップ』

- パネラー：若手経営者 3名
- コメンテーター：リッツカールトン・ホテル・カンパニー日本支社長 高野 登 氏
- コーディネーター：アイエスケーコンサルティング(株) 経営塾塾頭 飯塚保人



懇親会 17:30~

- 日時 2008年7月3日(木) 15:00~20:00 (14:00受付開始)
- 会場 アルカディア市ヶ谷(私学会館) 市ヶ谷駅より徒歩1分  
千代田区九段北4-2-25 TEL:03-3261-9921
- 会費 12,000円(パーティ込み)
- 主催 アイエスケーコンサルティング(株) Tel:03-3230-1850 URL <http://www.isk.ne.jp>



ご参加申込みは、参加申込書をFAXいただくか、ホームページよりお願いいたします  
ISK合同研修会受付アドレス⇒ PC : [www.isk.ne.jp/20080703](http://www.isk.ne.jp/20080703)

“2008年ISK合同研修会(7/3)” 参加申込書 (FAX:03-5276-3290) 事務局行

会社名： \_\_\_\_\_ 氏名： \_\_\_\_\_ 様

TEL： \_\_\_\_\_ メール： \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

お連れ様 会社名： \_\_\_\_\_ 氏名： \_\_\_\_\_ 様

お連れ様 会社名： \_\_\_\_\_ 氏名： \_\_\_\_\_ 様