



北海道
宿屋塾

第 49 回北海道宿屋塾

開催要項

日時 2019年10月16日 13:30～16:00

場所 札幌第一ホテル 札幌市中央区南7条西1丁目

第 1 部

「顧客体験の質」の向上がホテルの業績に直結！

～ NPS 調査の調査設計から分析方法、顧客の声を打ち手に繋げるノウハウ

講師：マーケットワン株式会社 取締役 COO 望月俊成氏

「CS(顧客満足)を目指しても、儲からない」皆さんは、この事実をご存知ですか？

実は、CS(顧客満足)では、利益に繋がりにくいのです。

なぜなら、満足しただけでは、お客さまはリピートしたり、新たなお客さまを呼んでくれる行動はしてくれないからです。事業者はお客さまの「満足」ではなく、「大変満足」を獲得していく必要があるのです

(「大変満足」と答えた人のリピート率は、「満足」と答えた人の3倍以上という調査結果もあります)。ですので昨今では、「CS(顧客満足)」ではなく「CX(顧客体験＝カスタマーエクスペリエンス)」の質を高めましょうということが言われています。

質の高いCXで「大変満足したので、知り合いにも教えたい」と思ってもらうのです。

「ホテルを予約し、チェックインし、客室そのほかの施設を利用し、チェックアウト・・・」

この一連のホテル体験の質をどれだけあげられるか、どれだけ期待を超える体験をしてもらえるかを設計していくことが大事になっています。

お客さまの「CX(顧客体験)」がどうだったのかを的確に調べるツールが、NPS(ネットプロモータースコア)です。満足度ではなく推奨度を聞くことが特徴です。

それ以外にも、顧客体験の質、顧客の声やロイヤルティ度を把握することに優れています。日本国内でも、NPSを導入する企業が急速に増えています。

(NPS 参考資料)

<http://www.yadoyadaigaku.com/info/data1/130305-062343.html>

今回のセミナーでは、NPSを基に、顧客理解・データ分析から『顧客体験の質』を向上するシナリオを導き出し、新規獲得・リピート促進・ロイヤル化に繋がる打ち手について説明します。

実際にホテルに導入し、ずっと3ポイント台だったOTAの口コミ評価を、4ポイント台に引き上げた実績を持つマーケットワン(株)の望月取締役COOに、NPSの基本的な考え方、分析方法、分析結果の活用方法など、実際のホテル事例を交えて、分かりやすくお伝えします。

講師プロフィール

マーケットワン株式会社 取締役 COO 望月俊成氏

1996 年 明治学院大学経済学部経済学科卒業。2003 年 Thunderbird School of Global Management 経営学修士(MBA)。

外資系医療メーカーにてプロダクトマネジメントの経験を積んだ後、日立グループでは、主に外資系自動車会社、化粧品会社のデータベースマーケティングに従事。その後、生体反応をマーケティングに活かすニューロマーケティングサービスを提供するベンチャー企業を経て、2015 年家業であるコンピュータマインド社へ入社。新規事業として NPS を軸に、顧客の声の可視化、共有化するクラウドサービスを開発し、サービス提供開始。2016 年 4 月に、IT×Marketing というコンセプトのもと、分社化によりマーケットワン(株)を設立。現在、NPS に特化したクラウドサービスの提供を行っている。Net PromoterR 認定資格者。

第 2 部

宿屋大学 代表取締役 近藤和寛氏を迎えて

パネルディスカッションを開催いたします。

「今一度・顧客満足・従業員満足・利益について」考えてみましょう。

パネリスト

宿屋大学 代表取締役 近藤寛和氏

宿屋ネットワーク 代表取締役 山田芳之氏

市内ホテル 総支配人 人選中

ファシリテーター 北海道宿屋塾 代表 柳森 利宣

メインパネリストプロフィール

近藤 寛和氏

1967 年生まれ。法政大学経営学部卒業。1992 年(株)オータパブリケーションズ入社。販売部、企画・マーケティング室、『HOTERES(週刊ホテルレストラン)』編集部を経て、ホスピタリティ業界人を応援する「ホテリエ事業部」を発足。1996 年『ホテル業界就職ガイド』、「ホテル業界就職セミナー」、2000 年、ホテル業界の勉強会「宿屋塾」、『ホテル・レストラン業界キャリアアップガイド』企画・立案。書籍編集、雑誌プロデュース、セミナー、イベント、ウェブ、メルマガなどのメディアを駆使してホテル業界の活性化に取り組む。2007 年ホテリエ事業部部長に。2009 年 12 月、これまでオータパブリケーションズの一事業として運営していた宿屋大学を企業としてマネジメントするために独立。2010 年 4 月 1 日法人登記。著書に、『[和魂米才のホテルマネジメント ～グローバル・スタンダードの成功法則](#)』、『[巡るサービス ～なぜ地方の小さなビジネスホテルが高稼働繁盛ホテルになったのか](#)』(どちらもオータパブリケーションズ刊)、『[社員が夢中になって働き出す 包むマネジメント](#)』(ぶんか社)がある。

東京YMCA国際ホテル専門学校講師、立教大学観光学部兼任講師も務めている。

ホテル・旅館の新入社員研修、ミドルマネジャー研修講師など多数経験。

申込書

第 49 回北海道宿屋塾

2019 年 10 月 16 日 13:30～16:00

北海道宿屋塾・講演会参加費 3,000 円

主催 北海道宿屋塾

後援 札幌ホテル旅館協同組合 北海道ホテル旅館生活衛生同業組合
宿屋大学 (株)オータパブリケーションズ

申し込み宛先

E-mail ty-873@major7.info

HP <http://www.major7.info/> 北海道宿屋塾のページから

FAX 011-522-0021 TEL 携帯 090-9513-9140

FB イベントにて登録

氏名

会社名

部署・役職

電話番号

FAX 番号

E-mail