

鳥取県内の観光事業者様対象！おもてなし力向上セミナーを開催します

10/20(木) & 10/26(水)

13～15時 @エキパル倉吉 多目的ホール (JR倉吉駅1階)

※後日オンデマンド配信も行います。※セミナー後、講師へのご相談も可能です。

10/20(木)

なぜ今から「おもてなし」を強化していくのか？
自社が勝ち残るための「おもてなし体質が育つ組織」の
仕組みづくり・運営について考える

経営者・
管理職の方
向け

【内容】

- コロナ禍で変化する社会環境と顧客志向
 - ブランディングでおもてなしに差をつける
 - 一段上のおもてなしを目指すための組織改革
 - おもてなしオペレーションのセルフチェック など
- ※当日参加者には、ご質問もさせていただきます。

講師

竹上 順子 (株)インタープロス 代表取締役

自動車メーカー、人材教育会社を経て、現職。
厚生労働省認定の国家資格、ホテル・マネジメント技能検定講師・検定員。
主に首都圏を中心とした企業向けのコンサルティング活動と、出張研修を展開。

【得意分野】は、経営目標の数値化と経営幹部に向けた目標管理教育および
サービス施設のCSプログラムの策定と運用。

【主な教育先】 国土交通省/人事院/JTB/JR東海・JR西日本/
NTT西日本/鳥取県観光事業団/県内各旅館ホテルなど



10/26(水)

お客様の満足度を高め、従業員も守る！
最前線スタッフのための
クレームを信頼に変える「おもてなし力」を学ぶ

接遇に携わる
管理職 及び
スタッフの方
向け

【内容】

- トラブル・クレームの種類
 - クレームを受けやすい施設傾向
 - クレームから信頼に変えるステップを学ぶ
 - ケース別対応「こんな時、どう対応する？」 など
- ※当日参加者には、ご質問もさせていただきます。

講師

水越 聡子 (株)インタープロス 講師

富士ゼロックス、日系及び外資系航空会社での16年間のCA勤務を経て、現職。
企業研修では接客接遇トレーニング、ビジネスマナー研修、若手社員育成研修を
中心に活動。専門学校の非常勤講師、またキャリアコンサルタントの資格を有し、
就職支援講キャリアカウンセラーとしても活躍。

【専門分野】は、ビジネスマナー研修/クレーム対応/アンガーマネジメント/
メンタルヘルス/階層別キャリアデザイン/女性活躍推進育成



< 参加・オンデマンド配信のお申込み >

- (1) WEBで申込 (とっとり電子申請サービス) → → → → →
(2) メールで申込

鳥取県観光戦略課 (宛先: kankou@pref.tottori.lg.jp) へ、必要事項
(事業者/団体名、参加者の役職・氏名、電話番号) をメールしてください。

※メールタイトルに「おもてなしセミナー参加申込」とご記載ください。

お申し込みはこちらから！

