



# ～日本の旅館・ホテルを元気にする～ 地域観光促進セミナー

『お客様がどんどん来てくれる、経営改善のヒント、ビジネスチャンスをつかむ!!』

2010年7月14日(水)開催!

## 講演者紹介

### 第1部

講演：高野 登氏

人とホスピタリティ研究所 代表  
(元ザ・リッツ・カールトン・ホテル・カンパニー日本支社長)



#### <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(現日本ホテルスクール)第一期卒業。  
1974年渡米。ニューヨーク(NY)・ホテルキタノ、NYプラザ、LAボナベンチャー、SFフェアモントなどでの勤務を経て1990年にザ・リッツ・カールトン・サンフランシスコの創業に携わる。1992年に日本支社開設のため一時帰国。1993年にはホルルオフィスを開業。翌94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、さらにポジショニングを強化すべく、積極的にブランディング活動に取り組む。  
2009年9月退社。同年10月24日の長野市長選に出馬。3週間の準備期間で現職に651票差に迫るも落選。  
2010年4月 人とホスピタリティ研究所 設立。現在に至る。  
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)  
「絆が生まれる瞬間」(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 事例・実践編」(かんき出版)

### 第2部

講演：福島 規子氏

オフィスヴァルト代表  
博士(観光学)・サービスコンサルタント



#### <プロフィール>

サービスに関する企画立案、ならびにサービスの商品化に伴うオペレーションの構築。運営マニュアルの作成指導。接客実務訓練(社員教育)等に関するコンサルティング業務。執筆。  
商品化されたサービスには、他者への気配り、いわゆる配慮行動(Considerate Behavior)が内包されていることに着目し、配慮行動が標準化されたサービス(Service with Generalized Models)へと進化していく過程を理論化。マニュアル型サービス(Standardized Service)とは異なる高次なサービス(High-Context Service)の存在について研究を重ねている。  
職歴  
株式会社東日本広告社 1982～1985 媒体デスクとして勤務  
株式会社エイエイピー 1985～1988 媒体デスクおよびアドプランナーとして勤務  
オフィスヴァルト設立 1989～ 現在 フリーの雑誌編集、記者を経て現職  
連載  
「観光経済新聞」(観光経済新聞社)『声』(91～08)『観光最前線』(08～)

### 第3部

講演：澤 功 氏

澤の屋旅館館主



#### <プロフィール>

1937年 新潟県豊栄市に生まれる  
1960年 中央大学法学部卒業  
東京相互銀行に入行  
1964年 旅館 澤の屋の一人娘(澤ヨネ子)と結婚  
1965年 銀行を退職し、旅館 澤の屋の経営者となる  
1982年 外国人受け入れを始める  
下町の外国人宿としてテレビ、ラジオ、雑誌等で紹介され評判になる  
外国人客を積極的に受け入れている旅館の全国組織「ジャパニーズ・イン・グループ」80件加盟の会長となる(平成10年まで)  
観光カリスマ(下町の外国人もてなしカリスマ)に認定される  
2003年 地域活性化伝導師に任命される  
2007年 YOKOSO! JAPAN大使に任命される  
現在 社団法人日本観光旅館連盟 会長補佐  
著 書 「澤の屋は外国人宿」(TOTO出版)  
「ようこそ旅館奮闘記」(日観連事業)  
「澤の屋は外国人宿」の英訳版  
「Welcome to Sawanoya Welcome to Japan」(株)オメガコム

### 第4部

講演：笹 雄一郎 氏

VTCコンサルティング(株)  
代表取締役



#### <プロフィール>

1984年3月 武蔵工業大学(現東京都市大学) 建築学科卒。  
同年4月に 中堅ゼネコンに入社し、主に現場施工管理を担当。  
その後、数社の会社経営に携った経験を基に、平成12年企業再生スペシャリスト集団であるベンチャーテクノキャピタル株式会社のメンバーとして経営コンサルティングに従事し、平成13年同社執行役員に就任。  
長期経済不況が続く中、会社再建を中心に全国的に活動し、これまでに手がけた会社は建設関連企業だけでも200社以上に登り、常に最前線に立つスタイルにて不況に喘ぐ中堅中小企業の再建に向けて邁進している。  
平成19年4月同社の100%子会社で、再生コンサル専門会社のVTCコンサルティング株式会社を設立後、代表取締役に就任。

企画：株式会社観光経済新聞社  
後援：(社)日本観光協会  
(社)国際観光旅館連盟

運営：日本通運株式会社(セミナー事務局)  
(社)日本ツーリズム産業団体連合会 (社)日本観光旅館連盟  
全国旅館生活衛生同業組合連合会 (社)日本温泉協会 (順不同)

## お申込み先



日本通運  
NIPPON EXPRESS

セミナー事務局

Fax: 03-6251-6376

●担当：奥村・佐藤(純)

〒105-8322東京都港区東新橋1-9-3

日本通運東京旅行支店内 セミナー事務局

TEL:03-6251-6371 (平日9時～18時)