

第1回

5月19日(火) 場所/浦添市てだこホール



リッツカールトンに学ぶ

「一人一人が主役の経営」

ザ・リッツカールトンホテルカンパニー

日本支社代表 高野 登氏

プリンスホテルスクール(現日本ホテルスクール)を卒業後、米ニューヨークに渡り、ホテルキタノやプラザホテルなど数々な有名ホテルで勤務。ボーイやフロント、レストラン業務をはじめ、新規ホテルの開業準備に至るまでさまざまなホテル業務を経験、厳しい下積み時代を経て1994年、ザ・リッツカールトンの日本支社長として帰国した。

世界に60以上のホテルを展開するリッツ・カールトンは品質はもとより、顧客、従業員の満足度の高さでも知られ、名実ともに常にトップクラスの評価を得ている。その品質を支えるのは、従業員を「紳士淑女」として尊重する経営理念だ。高野氏は「従業員を大切にすることで、業者やその家族、ホテルを利用する顧客にまで信頼関係の輪が広がる」と語る。働くことに誇りと喜びを持つ従業員による「もてなし」は顧客に次々と感動体験を生み出し、リピーターへとつながっている。リッツ・カールトン社員が感じる「誇り」とは何か。同ホテルが経験した社員、顧客との感動秘話に学ぶ。著書に「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 ホスピタリティの舞台づくり(かんき出版)」など。

第2回

7月16日(木) 場所/浦添市てだこホール



沖縄教育出版に学ぶ

「人の成長が会社を育てる」

株式会社 沖縄教育出版

代表取締役 川畑 保夫氏

社員同士が「共に学び共に育ち共に生きる」をモットーに、一人一人が主体的に働く会社を目指す。かつて学研に勤め、書籍販売一位の実績を築いたこともある敏腕営業マンだったという川畑氏。1977年に「沖縄教育出版」を設立後、大病を患ったのを機に「人の幸せと健康に役立つ仕事を」、と93年、薬草事業部「沖縄自然薬草センター」を開設した。県産素材を使った健康食品や化粧品は、新聞などのメディア広告による通信販売のみの営業にもかかわらず、売り上げの約9割がリピーターからの注文。販売後の顧客への徹底したアフターフォローが支持されている。

特に話題なのは「日本一長く楽しい朝礼」。歌やダンス、寸劇までも飛び出すユニークな朝礼を通して一人一人の個性と主体性を引き出している。社員のやる気と元気は結果として、会社の業績にも反映され、その取り組みは数々の経済雑誌で取り上げられている。人材育成の現場と経営手法を学ぼうと、全国の大手から中小企業まで同社を訪れる見学者数は年間延べ500人に上る。障害者雇用にも力を入れるほか、身近な地域のボランティア清掃から環境問題、平和問題など地球規模の課題に対しても寄付などを通して企業貢献を続けている。

第3回

9月17日(木) (場所調整中)



ヨリタ歯科クリニックに学ぶ

「社員のユメをかなえる組織づくり」

ヨリタ歯科クリニック

院長 寄田 幸司氏

1987年岡山大学歯学部を卒業後、4年間勤務医を経て91年、東大阪市にヨリタ歯科クリニックを開業した。来院者も多く、順調に思えた医院経営だったが、ある日突然、社員全員が退職。その後もスタッフは定着せず、自らの経営スタイルに疑問を抱き始める。多忙な日々を送る中、2000年、最愛の母の最期に立ち会えなかったことが寄田氏の考えを大きく変えた。自分らしい仕事の在り方や歯科医院としてやるべきことを模索。「感動・感謝・ワクワク楽しい歯科医院をつくる」ことを目標に院長中心の経営方針を抜本的に改革。スタッフが主体となれる経営の仕組みを考えるうち、いつの間にか社員が辞めない、人材が集まる歯科医院へと変貌を遂げた。一日平均の予約数は120人。その約4割が治療以外の予防目的で来院する定期通院者。コンビニエンスストアの1.5倍に上るといわれる国内の歯科業界において「医院が成長し続けることは働く社員にとっても、歯科医師を目指す学生にとっても希望になれる」と寄田氏。笑顔あふれる医院は「患者が決めたいい病院ランキング近畿東海版」で歯科部門1位を獲得。独自の経営手法は異業種からも注目され、現在、診療の傍ら全国の歯科医院や一般企業向けの講演活動に奔走している。著書に「行列のできる歯科医院2」「歯医者に来る人の心理学」「歯科医院地域一番実践プロジェクト」(以上共著)、参考DVD「笑顔あふれるワクワク楽しい歯科医院」

第4回

12月17日(木) (場所調整中)



美容室BAGZYに学ぶ

「優しさと感動にあふれる美容院」

有限会社 BAGZY

代表取締役 久保 華図八氏

1975年、15歳で美容業界に入る。83年渡米し、元Vサッスンディレクター喜田修二のもとサロンワーク、トレーニングを行う。サンフランシスコ、ニューヨーク、ミラノ、パリ、ロンドンなどで経験を積み、帰国後、23歳で北九州市に美容室を開業、繁盛店になる。だが、効率経営のひずみから、社内の人間関係が崩壊。信頼していた幹部が続けて退社するという事態に直面する。借金や人材の不足などで経営に行き詰まるが、ある人のアドバイスでこれまでの「売上至上主義」経営を改め、「社員の喜びを一番に考える」社員重視の美容室経営へと方向転換する。その後、人材が定着すると同時に、店舗数や売上も拡大。12人のスタッフでスタートした美容室は現在、7店舗、約100人の社員の大所帯になった。売上高は改革前の約10倍に伸び、毎年着実な成長を遂げている。

久保氏は美容業界にとどまらず、トヨタ自動車、三菱東京UFJ銀行、ローン、東京海上日動火災、IBMなど、大手企業や行政、各種団体で、年間300回以上の講演を行っている。著書に「ひとり光るみんな光るーバグジー流感動経営」(致知出版社)、参考DVD「愛と優しさ溢れる美容室」。

「人が輝く経営の実現2009経営トップセミナー」参加申込書

|                 |        |
|-----------------|--------|
| 企業名<br>又<br>個人名 |        |
| 住所 〒            |        |
| 担当部署            | TEL    |
|                 | E-mail |
| 担当名             | FAX    |

| 回数 | 受講料          | 回数 | 受講料          | 番号 | 開催日付     | 番号 | 開催日付      |
|----|--------------|----|--------------|----|----------|----|-----------|
| 1回 | 8,000円       | 3回 | 18,000円(セット) | ①  | 5月19日(火) | ③  | 9月17日(木)  |
| 2回 | 14,000円(セット) | 4回 | 20,000円(セット) | ②  | 7月16日(木) | ④  | 12月17日(木) |

|   | 参加者名 | 役職 | 回数/受講料 | 番号/日付 |
|---|------|----|--------|-------|
| 1 |      |    |        |       |
| 2 |      |    |        |       |
| 3 |      |    |        |       |
| 4 |      |    |        |       |
| 5 |      |    |        |       |

合計 \_\_\_\_\_ お支払い方法: 銀行振込 当日会場 その他( )

窓口: 沖縄タイムス社 広告局企画推進チーム TEL.098(860)3573 FAX.098(860)3488まで

※開催7日前までの振込とさせていただきます。間に合わない場合は、会場当日にてお支払いください。