



2018年11月27日(火) 神戸ポートピアホテル

総会 17:00 ~ 17:50 (16:30 ~ 受付開始)

(南館 B1F サファイア、会員のみ出席可)

※神戸ウエディング会議の会員のみご出席いただけます。事前にお申し込みください。

講演会 18:00 ~ 19:00 (17:30 ~ 受付開始) (南館 B1F サファイア、一般受講可)

「お客様に選ばれるクオリティサービスとは」

昨今どんな職種であってもサービス、それも質の高いサービスが求められる時代ですね。皆さん自分のビジネスでのサービスって何か、クオリティって何かをちゃんと考えたことがありますか？お客様の立場から、どのようなサービス体験をされるのか、しっかりと考える必要があるのではないのでしょうか。

今年の講演会は、あのリッツ・カールトンでクオリティ担当部長を務めた経歴をお持ちで、現在はサービスコンサルティングを専門とされている松垣真理子氏にお話をいただきます。また実際に自社ビジネスにおいてお客様のサービス体験を考えるミニワークショップも行います。

是非ご自身のサービスクオリティの向上にお役立てください！

講師：松垣真理子氏



〈Profile〉大阪府出身、関西学院大学文学部英文科卒業。田崎真珠にて勤務後、ホテル業界に転職。大阪ヒルトンでゲストリレーションズやトレーニングマネージャーを経験後、リッツ・カールトンへ入社。大阪、東京の開業から携わり、クオリティ担当部長、人材開発部長としてホテルのサービスの根幹を担う。在籍時は同社アメリカ本社「ザ・リッツ・カールトン・リーダーシップセンター」認定スピーカーも兼務。2011年クオリティ・サービス・コンサルタントとして独立し、独自のクオリティ手法を用いて、サービスを向上させるコンサルティングをさまざまな業種（ホテル旅館、レストラン、スパ、病院、保育、銀行等）で行なっている。

懇親会 19:15 ~ 21:00

(南館 16F レインボー、一般参加可)

※お飲み物、お食事をご用意しております。

第9代神戸ウエディング
クイーンが懇親会で出演
させていただきます。

お楽しみに！

参加費 (講演会+懇親会)

6,000円 / お一人様

※会員・ゲストとも同額となっております。
当日受付にてお支払いください。



Yukina Tateishi
立石 幸菜 (たていし ゆきな)

Lisa Furumata
古本 理紗 (ふるもと りさ)

Shizuka Tojima
東崎 静香 (とうしましずか)

