

湯河原町町長、宿泊予約サイト、旅館コンサルタントを講師に迎え…  
**地域観光の活性化に寄与すべく、“おもてなし”のベクトル合せ！**  
 ～株式会社フォレスト 新春恒例・社員研修会1月12日開催～

株式会社フォレスト(本社；神奈川県足柄下郡湯河原町 代表取締役：石田浩二)は1月12日、全従業員160名を対象にした研修会を本社所在地「ホテル 城山」で開催する。同社は、湯河原の「ホテル 城山」、「ゆがわら 水の香里」、「湯の里 杉菜」、箱根強羅の「強羅 文の郷」、山中湖畔の「山中湖 秀山荘」、福島「猪苗代 四季の里」の6宿泊施設に加えて保養施設やレストランなど計13ヶ所の事業所を運営している。同社では月例の会議や報告会の他に、年に1回、全従業員が一同に会しての研修会を行っており、例年は主に食中毒や救急法などの実務ベースの研修を行っていた。今回は昨年4月に認定された「箱根・湯河原・熱海・あしがら観光圏」の活性化に向けて全社を挙げて主体的に取り組むこととし、湯河原町の富田町長自らによる湯河原町の観光行政などの施策、宿泊予約サイトの顧客志向の動向、コンサルタントによる宿泊施設運営の着眼点などについての講義を予定している。同社は同観光圏推進協議会に発足当初から加入しており、貸切バス事業や第2種旅行業を昨年秋にスタートさせたほか、「観光圏」内の観光需要の喚起を図ったモニターツアーなどにエントリーするなど積極的な取り組みを展開している。

「価格競争に巻き込まれがちなこのご時世、自分たちがやりたい経営を続けるためには、他との差別化やオリジナリティが必要。私一人が『やりたい』と奮起しても出来るものではなく、常に従業員全員の理解と協力が必要。私自信が肝銘を受けた講義を耳にしてもらうことで、社員との共感の接点を増やし、おもてなしに対するベクトルを合せたい。」と語る同社の石田社長。同社は今年を『旅行のトータルプロデュース』の元年と位置づけ、全従業員のベクトルを合せて地域観光の活性化に寄与していくとの積極的な意欲を示しており、今後の更なる展開を念頭においた研修会である。

今回の研修の講師の紹介。

■湯河原町町長／富田幸宏氏

『ゆがわら元気回復プランの推進』

四季彩のまち湯河原の町政と観光圏推進への取り組み内容。

■全旅連経営研究委員会委員長(元全旅連青年部部长)

株式会社K'sAct 代表取締役／松田賢明氏

『自分を楽しくするために』

自分の仕事楽しくやっていますか？仕事をおもしろくするために“What for？”を明確にする“ってどうのこと？”“目的と目標”って何？なぜ“It's my style”が必要なの？そして、“ServiceとHospitality”ってどう違うの？と問いかね、仕事だけではなく、自分自身を楽しくするヒントを語りかける内容。

■株式会社リクルート CS推進室／山田修司氏

『最新「クチコミ」から見るCS、ESアップの取り組み事例(仮)』

インターネットにおけるクチコミへの返信は、単に「返信する」だけでは解決できない要素を多くはらんでいる。「サービスにおいて従業員相互の連携が取れているか」「お客さまにご満足頂くために、何を心がけていか」など、従業員一丸となったスタンスでCS向上を図っている事例を最新「クチコミ」を元に紹介。「クチコミ」はCS、ESスタンスを見せる効果的なプロモーションにもなり得るという内容。



▲湯河原町／富田町長



▲株式会社K'sAct 松田賢明氏

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社フォレスト 企画部

TEL：0465-62-5540／FAX：0465-62-0149 E-mail：[info@its-forest.jp](mailto:info@its-forest.jp) [www.its-forest.jp](http://www.its-forest.jp)