



HOTEL BUENA VISTA Hospitality Training Plan  
**THE BUENA VISTA Hospitality Academy**



2012

# 1 DAY PLAN

## 「あなたの“ホスピタリティ”を問うー。」

### 新卒導入研修モデルタイムテーブル 1日開催・TM・ランチ有り

テーマ：「自分を知る」「他人(仲間・ビジネスターゲットである消費者)の価値観を知る」「グループ議論のルールを知る」「自社の商品力とゲストの期待を知る」  
「ホスピタリティの適正理解と何故今、自分が学ぶのかを理解する」「理論のみでなく“実践”を交えホスピタリティを体感学習する」

研修番号	講義時間	科目	効果とねらい
	～ 9:00	各自参集	
	9:00 ～ 9:10	主催者様ご挨拶	研修の目的や学んでほしい具体的な項目など、ご自由にご挨拶ください。
1	9:10 ～ 10:40	ホテルブエナビスタが考える「ホスピタリティ」とは	ホテルブエナビスタ総支配人・重山敬太郎より、「ホスピタリティ」の言葉の由来・背景と、その概念について、わかりやすくレクチャーします。
	10:40 ～ 10:50	休憩	
2	10:50 ～ 11:00	タイムスケジュールの確認	1日の研修の流れ、目的を解説します。
3	11:00 ～ 11:30	朝刊チェック/自分版「天声人語」発表	朝一番のニュースソースから、何をみて、何を考えるか。短く簡潔でインパクトのある「自論」発表をプレゼンして頂きます。社会人の朝のセオリーを確認します。
4	11:30 ～ 12:00	Hello Party !	1分30秒という短いビジネスでの接触時間でどれだけの情報・パーソナリティを聞き出し、キャッチフレーズをつけるまでとめられるか、会場内を狭しと動き回ります。
5	12:00 ～ 12:45	他己紹介	Hello Party ! で出逢った人の中から1名を選びその人の「紹介」をします。プレゼンカ、コピーカ醸成を目指し、2名がステージに出て発表を行います。
	12:45 ～ 14:00	昼食	シティホテルのランチに臨席した設定で、「最低限知っていたいテーブルマナー」を、ホスピタリティマインダーということを前提に体験学習します。
6	14:00 ～ 14:20	How to Group Discussion	社会人になってもなかなか上手に運営できないグループ会議の運営手法とその効果、目的、納期意識の重要性をわかりやすく解説します。
7	14:20 ～ 15:10	Group Discussion	4名～7名のグループに別れ、ディスカッションのルールに則り、与えられたテーマ・場面設定についてグループで議論を行います。
8	15:10 ～ 15:30	プレゼン発表	各班の発表を行い、議論がルール通りに実践できたかどうかの検証と、課題抽出、解決法をレクチャーします。
	15:30 ～ 15:40	休憩	
9	15:40 ～ 16:45	What is Hospitality? Section1 「ゲストのために自分から進んで行動する」	言葉・語源の理解、サービスとホスピタリティの違いを学び、「自ら相手の利益のため、笑顔のために積極的に動く」ための、最低限の「心がけのポイント」と、実践活用例の一部をレクチャーします。
	16:45 ～ 16:55	休憩	
10	16:55 ～ 17:55	What is Hospitality? Section 2 「細部にこだわる」	感動を贈り続ける、ホスピタリティのリーディングカンパニー各社の「ホスピタリティ実践事例」を交え、ホスピタリティを自社の顧客にどう還元・応用しているのかをレクチャーします。
	17:55 ～ 18:05	休憩	
11	18:05 ～ 18:50	What is Hospitality? Section 3 「永遠の精神」	業種や職種や国や宗教、言葉の壁を超えた「グローバルホスピタリティ」を、『永遠の精神』としてレクチャーし、その概念をそれぞれのビジネス、それぞれのプライベートで応用、発揮できる様に整理して纏めていきます。
12	18:50 ～ 19:00	クローージング	研修の振り返りとレポート(課題)の提出を行います。



## 「仲間と、所属するチームの“ホスピタリティ”を問う——。」

### 新卒導入研修モデルタイムテーブル 2日間開催・TM・ランチ有り

テーマ：「自分を知る」「他人(仲間・ビジネスターゲットである消費者)の価値観を知る」「グループ議論のルールを知る」「自社の商品力とゲストの期待を知る」  
「ホスピタリティの適正理解と何故今、自分が学ぶのかを理解する」「“理論”のみでなく“実践”を交えホスピタリティを体感学習する」

#### DAY1

研修番号	講義時間	科目	効果とねらい
	～ 9:00	各自参集	
	9:00 ～ 9:10	主催者様ご挨拶	研修の目的や学んでほしい具体的な項目など、ご自由にご挨拶ください。
1	9:10 ～ 11:00	ホテルブエナビスタが考える「ホスピタリティ」とは	ホテルブエナビスタ総支配人・重山敬太郎より、「ホスピタリティ」の言葉の由来・背景と、その概念について、わかりやすくレクチャーします。
	11:00 ～ 11:10	休憩	
2	11:10 ～ 11:20	タイムスケジュールの確認	1日の研修の流れ、目的を解説します。
3	11:20 ～ 11:50	朝刊チェック/自分版「天声人語」発表	朝一番のニュースソースから、何を心得、何を考えるか。短く簡潔でインパクトのある「自論」発表をプレゼンして頂きます。社会人の朝のセオリーを確認します。
4	11:50 ～ 12:30	Hello Party !	1分30秒という短いビジネスでの接触時間でどれだけの情報・パーソナリティを聞き出し、キャッチフレーズをつけるまでとめられるか、会場内を疾しと動き回りコミュニケーションワークをとります。
5	12:30 ～ 13:10	他己紹介	Hello Party ! で出逢った人の中から1名を選びその人の「紹介」をします。プレゼンカ、コピーカ醸成を目指し、2名がステージに出て発表を行います。
	13:10 ～ 14:00	昼食	シティホテルのランチに臨席した設定で、「最低限知っていたいテーブルマナー」を、ホスピタリティマインダーということを前提に体験学習します。
6	14:00 ～ 14:25	How to Group Discussion	社会人になってもなかなか上手に運営できないグループ会議の運営手法とその効果、目的、納期意識の重要性をわかりやすく解説します。
7	14:25 ～ 15:10	Group Discussion	4名～7名のグループに別れ、ディスカッションのルールに則り、与えられたテーマ・場面設定についてグループで議論を行います。
8	15:10 ～ 15:40	プレゼン発表	各班の発表を行い、議論がルール通りに実践できたかどうかの検証と、課題抽出、解決法をレクチャーします。
	15:40 ～ 15:50	休憩	
9	15:50 ～ 17:15	What is Hospitality? Section1 「ゲストのために自分から進んで行動する」	言葉・語源の理解、サービスとホスピタリティの違いを学び、「自ら相手の利益のため、笑顔のために積極的に動く」ための、最低限の「心がけのポイント」と、実践活用例の一部をレクチャーします。
	17:15 ～ 17:25	休憩	
10	17:25 ～ 18:10	What is Hospitality? Section2 「細部にこだわる」	感動を贈り続ける、ホスピタリティのリーディングカンパニー各社の「ホスピタリティ実践事例」を交え、ホスピタリティを自社の顧客にどう還元・応用しているのかをレクチャーします。
	18:10 ～ 18:15	休憩	
11	18:15 ～ 19:00	What is Hospitality? Section3 「永遠の精神」	業種や職種や国や宗教、言葉の壁を超えた「グローバルホスピタリティ」を、『永遠の精神』としてレクチャーし、その概念をそれぞれのビジネス、それぞれのプライベートで応用、発揮できる様に整理して纏めていきます。
12	19:00 ～ 19:30	Group Work	翌2日目、グループごとに発表をする「自社の商品開発や接客提供における“ホスピタリティ”という課題に、学んだばかりの「グループディスカッションのHow to」を用いて夜から取り組みます。各グループごとに、チェックイン、食事を取り、ナイトワークに入ります。

#### DAY2

研修番号	講義時間	科目	効果とねらい
	～ 9:00	各自参集	
	9:00 ～ 9:10	主催者様ご挨拶	ご連絡事項など、ご自由にご挨拶ください。
1	9:10 ～ 10:30	自社の商品開発や接客提供において、必要とされる“ホスピタリティ”とは？ <Group Work>	テーマに基づいたグループワークを実践しながら、昨日から学んできたスキル、考え方の全てを駆使して、チームで結論を目指します。
	10:30 ～ 10:40	休憩	
2	10:40 ～ 11:40	Presentation プレゼンテーション	各チームがプレゼンテーションを実施し、2日間の研修成果を発表、リスナーを含めた全受講者で、研修前と研修後の「意識の確認」をします。
3	11:40 ～ 12:00	クロージング	研修の振り返りとレポート(課題)の提出を行います。

このあと、ランチをご利用になることも可能です。どうぞ研修の最後に、ご会食をお楽しみくださいませ。



# PRICE LIST

## 研修料金表

ホテルブエナビスタでは、ホテルで開発された独自の研修から、専門家を手配しての研修メニューを取り揃えております。企業・団体・協会・各種法人様の目的に沿った、また効果を最大限に活かせるような研修内容をご提案させていただきます。

研修	8名~12名	13名~30名	31名~50名
<b>1日研修</b> 研修+コーヒーブレイク +館内レストランでのランチ 	<b>¥7,000</b>	<b>¥6,000</b>	<b>¥5,000</b>
<b>テーブルマナー付き昼食</b> 宴会場で堅苦しくない雰囲気の中で テーブルマナー講習を行いながら 昼食をお召し上がりいただけます。 	<b>¥4,000</b>	<b>¥4,000</b>	<b>¥4,000</b>
<b>宿泊プラン</b> 最上階レストランでの 和洋朝食バイキング 	<b>¥6,300~</b>	<b>¥6,300~</b>	<b>¥6,300~</b>
<b>2日研修</b> 研修+コーヒーブレイク2回 +テーブルマナーランチ1回+宿泊+朝食 	<b>¥17,300~</b>	<b>¥16,300~</b>	<b>¥15,300~</b>

※1日目の夜に懇親会のご予約も承っております。(別料金)更に親睦を深める機会のお手伝いをさせていただきます。  
 ※宿泊料金は時期により異なります。ご予約の際にご確認をお願いします。

## 研修オプションメニュー

ホテルブエナビスタでは、ソムリエや日本酒の唎酒師のセミナー、外国人講師による英会話研修の手配等も可能です。市内にある才能教育の講師の先生をお呼びしての音楽教室等も手配が可能です。(お客様のリクエストをお聞かせください)

研修	所要時間	人数	内容	効果とねらい	料金
<b>テーブルマナー</b> (食事付き)	<b>60~90分</b>	<b>20~100名</b>	ホテルのプロがマナーからお食事・お飲物の相性まで細かくご説明いたします。	社会人として、様々なシーンでの食事マナーをマスターいただけます。	<b>¥5,000</b>
<b>和食作法</b> (食事付き)	<b>60~90分</b>	<b>20~50名</b>	日本古来の習慣を含め、丁寧にご指導いたします。	日本人の和の心や落ち着いた着きのある所作を身につけることが可能です。	<b>¥4,000</b>
<b>ハウスキーピング</b>	<b>120~150分</b>	<b>5名程度</b>	30分の説明・講習後、ホテルの客室を細部にわたり、ホテル独自のこだわりの清掃やベッドメイキングをご指導いたします。	病院や介護施設でも共通する清掃やベッドメイキング、快適な空間作りを顧客に提供できるようになります。	<b>¥6,300~</b>

※ホテルブエナビスタホスピタリティアカデミーは、ホテルブエナビスタオリジナルの教育プログラムです。専任講師による研修内容の為、担当講師やカリキュラム内容の一部に変更が発生することがございます。予めご了承ください。

## Instructor

### Main Instructor



**総支配人**  
**重山 敬太郎 (Keitaro Shigeyama)**

1988年より、シエラトングランデ・トーキョーベイホテルにて22年間勤務。トップレベルのアーバンリゾート・シティホテルのホテルリエとして経歴を積み、料飲部長、宴会部長を歴任。社員教育や技術指導などに、徹底して「情熱とこだわり」を注ぎ続け、幾多の優秀なホテルスタッフを育成。「理論と実践」の両面を伝える「ホスピタリティ論」には高い定評がある。2009年より東洋観光事業株式会社ホテルブエナビスタにて勤務、2010年2月より副総支配人、2011年7月より第8代総支配人として運営にあたる。



**営業部 広報・企画支配人 兼 トレーニングマネージャー**  
**長尾 徹道 (Tetsudo Nagao)**

1994年よりホテルニューオータニ、迎賓館での国公賓接遇担当を経て、2000年よりディズニーアンバサダーホテル、東京ディズニーシー・ホテルミラコスタ開業準備室にて営業企画リーダーとして勤務。2004年度最優秀キャスト賞を授賞し、教育担当として、研修商品「ディズニーアカデミー」講師を担当。様々な業態の企業に研修講義を実施する。2006年より教育機関にて学科長・主任講師を歴任の後、日本郵船(株)にて、海上のホテル「飛鳥II」の就航20周年記念事業プロデューサーを経て2011年3月より現職。

### Spot Instructor



**副総支配人**  
**関口 清 (Kiyoshi Sekiguchi)**

1992年より日本を代表する国際シティホテル、帝国ホテルにて10年間勤務。宿泊業務を中心に一流接遇の腕を磨き、退職後、名湯・上諏訪温泉「浜の湯」にて旅館経営を学ぶ。2003年より東洋観光事業株式会社ホテルブエナビスタにて、セールス、宿泊接遇の経験とノウハウを活かしながら、スタッフの育成にも愛情を注ぎ、必要とされる多彩な研修を計画。2008年より営業統括支配人、営業部長として勤務の後、2010年より現職。

## VOICE

### Voice - お客様の声

[ホスピタリティ]という言葉の意味がいまいち分からなかったのですが、冒頭の総支配人様のレクチャーで語源や、派生した言葉を知って、深く理解できる様になりました。患者さんやご家族と対等に向かいあう姿勢を身につけたいと思います。

(20代女性・看護職)

総支配人の「情熱とこだわりのない人生ほどつまらないものはない」という言葉に、この研修で自社に持ち帰るべく学ぶことの全てが集約されていました。「細部にこだわる」業務を、ゲストのために心がけていきたいです。

(20代男性・サービス業)

ゲストの安全性を全ての最優先に掲げ、パート・アルバイト・正社員にかかわらず、全スタッフが自ら自発的に行動するというレクチャーには、正直感銘を受けた。いつも足を運んでいるホテルやエンターテイメントスペースを例にとられていたので、とてもわかりやすい。

(30代女性・ホテル業)

同じ社を選び、共に働く仲間の中で、まさかこんなにも多様な「価値観」が存在しているとは、考えてもみませんでした。それを、与えられた期限、時間内にまとめあげていくスキルを教えてくださいましたので、明日から、早速企画会議などでの参画意識が変わると思います。

(30代男性・会社員)

実際に病院で働いていて、退院の日までニコニコ過ごされていて「いい病院だ！」とおっしゃってくださった方が、退院の日に些細な問題があり「二度とこんな病院来るか！」と激怒して帰ってしまった方がおりました。100点満点の接遇を提供してきても、たった一人の、ほんの小さなミスが、全員の評価を「0」にするという事例を交えた講話は、リアルで切実でした。

(20代女性・看護職)

相手のために、「細部にこだわる」という精神は、本来日本人が持っているいい意味での神経質さだと思うが、それが実践できていない企業が多い中、正面から取り組んでいる企業のノウハウは、今後の指導にも、自己のキャリアにおいても、大いに参考になった。

(40代男性・製造業)

すぐにホスピタリティを実践できるかどうかは自信がないけれど、忙しい業務の中でも、笑顔と真心を、仲間にも、お客様にも持って接していくことで、関わる全員が幸せで温かい気持ちになれるんだということを学ばせていただきました。1つずつですが、自分の仕事に還元できそうなことを、たくさん教わりましたので、ゆっくり活かしていきたいです。

(20代女性・サービス業)

ACCESS



- JR松本駅お城口から徒歩7分
- 駐車場：ホテル専用地下駐車場40台・立体駐車場360台  
※研修ご利用の方は駐車料金は無料です。



会議・研修のご予約・お問合せは  
**ホテルブエナビスタ 広報企画直通**  
**TEL.0263-37-0777**  
**FAX.0263-37-0776**

E-mail: [bv-hanbai1@alpico.co.jp](mailto:bv-hanbai1@alpico.co.jp)  
<http://www.buena-vista.co.jp/>