



教育担当者・時間帯責任者の  
人財育成にご活用ください

**大転換期** すべては『人』から・本質は **少数精鋭**

「ハイテック・ハイタッチ・ホスピタリティコーチングで生産性アップ」

# JF トレーナーズ・トレーニング (時間帯責任者育成) セミナー

## ● 利益の源泉・店舗の生産性UPの本質は「少数精鋭」にあり ●

業態や規模の大小に関わらずDX化が進行中です。配膳下げ作業のロボット導入・オーダーからレジ精算のスマホ対応、売上予測と人件費管理・発注と原価管理、スマホやタブレットで見て学ぶ教育トレーニングツール・従業員間の勤務調整やコミュニケーションの電子化などは便利ですが、初期投資もランニングコストも高額です。これらはツールであり、状況に合わせて使いこなせた結果、生産性は上がります。

都心では初時給1,300円超え、食材原価初め諸経費が上昇し、メニュー価格の値上げによる対応は限界に近づいています。今、フードサービス業は大きな転換期を迎えています。ホスピタリティビジネスの生産性アップの鍵は、すべて『人』に帰します。その本質は適材の採用と育成による「少数精鋭」です。各店で若手店長を補佐し、不在時に要となるのはトレーナー兼時間帯責任者であり、その育成は急務です。

令和6年 **6月28日(金)**  
10:00 ~ 17:00

令和6年 **7月12日(金)**  
10:00 ~ 17:00

●講師 (プログラム別紙参照)  
株式会社プロジェクト・ドゥ・ホスピタリティマネジメント研究所  
代表取締役 **清水 均氏**

●講師 (プログラム別紙参照)  
G.S.ブレインズコンサルティング(株)  
経営コンサルティング部マネージャー **落合 嘉寛氏**

◆受講料: **13,000円(税込)**

【必携テキスト】※購入代金は参加申込書をご参照ください  
日経BP社: おもてなしの心と人を育てる サービス業のための  
「ホスピタリティコーチング」新装改訂版

◆持ち物: 上記テキスト・計算機・名刺・筆記用具

◆お申込期日: **6月21日(金)**

◆受講料: **13,000円(税込)**

◆持ち物: 名刺・筆記用具

◆お申込期日: **7月5日(金)**

※理解を深めるには**両講座の連続受講**をお勧めします

◆対象: **店長(候補)・時間帯責任者・エリアマネージャー・教育研修担当者・本部スタッフ 等**

◆会場: **JFセンター会議室**(別紙会場案内図参照)  
東京都港区浜松町1-29-6 浜松町セントラルビル10F

◆お申込方法: 別紙参加申込書に必要事項をご記入のうえ、お申込期日までにお送り下さい。

◆お問い合わせ: 事務局(担当:大塚・岡田)までお気軽にお問い合わせください。  
TEL: 03-5403-1060 E-mail: edu-jf@jfnet.or.jp

# ● 6月28日 (金) 講師: 清水 均 氏

## ● プログラム ※一部内容が変更になる場合がございます

### I. トレーナーから時間帯責任者への意識改革

①店内組織のミドルマネジメント(中間管理者)として5Cを学び実践する

- ・コントロール
- ・コンサルテーション
- ・コミュニケーション
- ・コーディネート
- ・カウンセリング

②マネジメントセンスの醸成とコミュニケーション力アップ

- 理解すべき計数管理
- ・売上高 = 客数 × 客単価
- ・FLコスト
- ・人時売上高(人時接客数)など

③ホスピタリティコーチングによる適材の見極め採用と人材育成力アップ

### II. ホスピタリティコーチングの基礎知識と実践OJT

- ①ホスピタリティを抜き出すコーチング
- ②コミュニケーションとホスピタリティコーチングの基本スキルを学ぶ
- ③経営理念を顧客接点で実現しマインドシェア(心の占有率)を獲得する

### III. 対人能力アップのワークショップとロールプレイング

- ①問題パートナー(パート・アルバイト)への対応とホスピタリティコーチング
- ②部下の育成と目標設定のコーチング&カウンセリング

### IV. ホスピタリティサービスで集客力を増幅し生産性アップ

- ①業態別 DX化における顧客接点とホスピタリティ実現のポイント
- ②業態別 DX化におけるサジェスティブセールス(お薦め販売)のポイント
- ③業態別 DX化におけるゲストリレーションズ(お客様との関係づくり)のポイント

### V. ワークショップリーダーとして「話す力・まとめる力・聴く力」を鍛える

- ①個人で課題問題を解きプレゼンテーション
- ②グループ内コミュニケーションの進行
- ③各個人へのフィードバックと自己開示・課題設定

### 【ホスピタリティコーチングとは】

- ①コーチングのスキルによって、従業員が本来持っているホスピタリティ(おもてなしの心)を引き出し、行動レベルに育むコミュニケーション手法である。
- ②顧客の感動と感激(=従業員が働くことを通して得る感動と感激)へと結びつくホスピタリティサービスの実現とその環境づくりを目的とする。
- ③上司と部下が共に「気づき」と「振り返り」、「分かち合い」を積み上げることで、自分で考え、行動する人材=自立・自律型人材を育成できる。
- ④各自の多様性を尊重する企業文化が芽生え、“学習する組織”を醸成し、環境や時流の変化に左右されない経営を実現できる。
- ⑤従業員は自己実現により最終的に使命(ミッション)を見出し、個人が働く目的と企業の目的との調和を図ることができる。

# ● 7月12日（金）講師：落合 嘉寛氏 研修の主な目的と目標

## 【目的】マーケット縮小時代（＝人口減少少子高齢化社会）における人財育成法の理解

時代が変われば教え方・育て方も変わります。昨今、トレーナーから若年層への接し方や、教育方法がわからないという声をよく耳にします。

本研修では、教える・育てる側のトレーナーが今の時代に合った人財育成法の考え方と具体的な取組みへの理解を促します。研修後、実際の現場ですぐに活用できる実践的な内容です。

## 【目標】①人財育成における 教える・育てる側の姿勢・考え方の理解と実践

②教える育てるための土台＝良い人間関係の作り方の理解と実践

③今の時代に人財の成長が加速する「仕事の教え方・人の育て方」の理解と実践

## ● プログラム ※一部内容が変更になる場合がございます

### I. 今の時代

- ① マーケット縮小の時代＝人口減少少子高齢化
- ②この厳しい時代を乗り越えるために  
⇒お客様に選ばれるお店づくり
- ③今必要なこと店舗運営の軸＋人財育成

### II. 時代が変わる中、教え方・育て方も変わる

- ①働く人の変化・お客様の变化  
時代の変化にともない大きく変化している
- ②時代が変わっても変わらないこと  
教える育てる側の姿勢・意識・原則
- ③時代とともに変わったこと  
タテの関係からヨコの関係へ＝教育から共育へ  
想いを伝えるから想いを聞くへ  
相手を変えるから相手を理解するへ

### III. 教える育てる前に大切なこと

- ①価値観の共有  
会社の理念への共感、理解、実践、実感
- ②良い人間関係づくり  
良い関係をつくるのが人財育成の効果に影響  
世代間ギャップを超える人間関係づくり3ステップ
- ③人の成長の全体図  
仕事ができるようになる  
教えられるようになるだけが成長ではない  
⇒人の成長に必要な5つの要素

### IV. 今の時代の人財育成法 ⇒ 教え方・育て方

- ①当事者意識の強化  
当事者意識を強くする育て方
- ②考える力の強化  
考える力を強くするための3つの取組み  
・目的思考・仕事の組立・相手側からの組立
- ③仕事を教える時のポイント  
トレーニングの4ステップ  
「準備」⇒「提示」⇒「実行」⇒「評価」
- ④自分代わり（No.2）を育てるためのアプローチ法  
「知る」⇒「聴く」⇒「観る」⇒「認める」  
⇒「考えさせる」⇒「任せる」⇒自律型人財へ
- ⑤人が成長し続けるために必要なこと  
働く目的・自身の目標を持たせる

### VI. 今の時代にあった人財育成の仕組化

- ①定着率を上げる仕組み  
仕事にやりがい楽しさを実感するために
- ②自己成長する仕組み  
各自が自分で成長するために
- ③成長し続けるための仕組み  
皆が成長し続けるための環境づくり

### VI. まとめ

今回のまとめとこれからの取り組み

## 【今の時代に合った人財育成法】

今、店舗・教育研修の現場において顕著に表れているのは教育手法、また関わり方の変化です。

現場からは若年層社員に対し「理解できない」「世代ギャップを強く感じる」「何を考えているかわからない」という声よく耳にしながらも、見直すべき点が多く存在する従来の教育手法を継続し、成果を出せず悩む人が増えています。一方で「人財の定着と成長」を両立させている店舗も少なくはありません。そのカギとなるのは時代の変化とともに手法を柔軟に変化させ、今の時代に合った教育手法の採用です。

令和時代の「仕事を教える、人を育てる」「考え方」と「具体的な人財育成法」をワーク形式で学ぶ実践的な講座です。

## ■会場案内

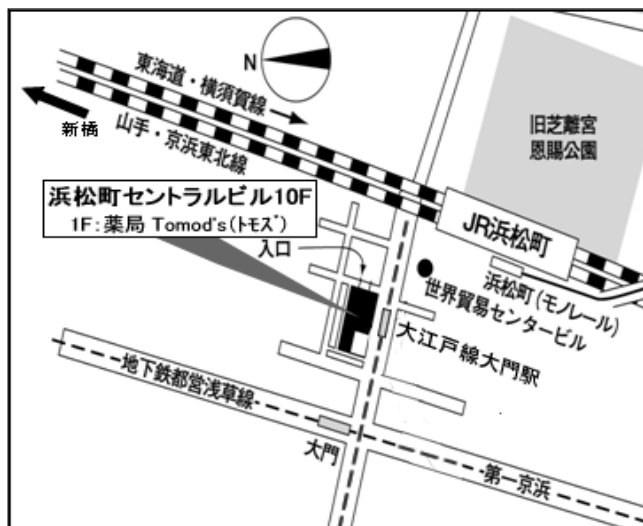
### JFセンター会議室

東京都港区浜松町 1-29-6

浜松町セントラルビル10F

●JR線 浜松町駅北口下車、改札口を出て前方左手に進み、最初の信号の右手前方に薬局 Tomod's (トモズ) の看板が見えます。そのビルの10階です。《2~3分》

●都営地下鉄大江戸線 大門駅B4出口から出て通りを渡った向いのビルです。



## ■担当講師プロフィール

「清水」講師コース 6月28日(金) 10:00 ~ 17:00



### 清水 均 氏

(株)プロジェクト・ドウ・ホスピタリティマネジメント研究所 代表取締役

国際観光専門学校経営学科卒業(在学中・英国ホテル研修、欧州ホテルレストラン視察)、(株)万世入社。銀座モンセニユールでマネージャー、(株)ブレインでプランナー・マーケティングディレクター経験後、1979年シズラー・ジャパン本部スタッフ(米国シズラーで本部経営管理・トレーニングシステム研修)。フードサービスコンサル会社を経て1988年に現研究所を設立し現在に至る。2016年まで26年間、亜細亜大学経営学部ホスピタリティ・マネジメント学科非常勤講師を勤める。同大学より派遣され、米国コーネル大学、ミシガン州立大学、ワシントン州立大学など主要ホテル・レストラン学部視察。外食企業を主体にコンサル及び幹部研修、人材採用・育成など各種セミナー講師としても活躍。コンサルティング実績は500社を超える。

著作「フードサービス攻めのシリーズ」として計数管理、マネジメント、組織・人材育成、成長戦略、メニュー戦略(商業界)、「ホスピタリティコーチング」「ホスピタリティマネジメント」(日経BP社)など多数。

「落合」講師コース 7月12日(金) 10:00 ~ 17:00



### 落合 嘉寛 氏

G.S.ブレインズコンサルティング(株) 経営コンサルティング部マネージャー

飲食店で店長・複数店舗の管理・新店の立ち上げ等を経験後、飲食店舗支援コンサルティング企業に入社。チェーン展開する企業の人財育成・業績改善に関わる。コンサルティングでの様々な実績と経験に基づいて、各社にて店舗の組織づくり・ビジネスモデル・マーケティングの3つの要素で見る「成長の三要素経営」をベースに全ての土台となる人財育成と仕組みづくりの開発と実践を行っている。

各飲食企業の理念の実現とそれを支える業績改善(増収増益)を目指して、各階層(幹部・スーパーバイザー・店長・社員)の育成を促すコンサルティング活動を続け、これまで60社以上の人財育成・教育体系を支援した実績を持つ。各社の理念の浸透を重視しつつ、自ら課題を発見して解決できる自律型人財の育成をモットーとし、飲食店の現場を大切にしている。コンサルティング経験に裏打ちされた実践的かつ具体的な指導を心がけている。

# JFトレーナーズ・トレーニングセミナー 参加申込書

(記入欄が不足している場合はコピーをお取りください)

ヨミガナ お名前	申込講座に○ ※理解を深めるには 両講座の連続受講を おすすめします	<b>6/28 清水講師 講座          必携テキストの購入について</b> <i>おもてなしの心と人を育てる サービス業の          ための「ホスピタリティコーチング」          (新装改訂版) ¥1,760(税込)</i>	
ご所属・お役職	① 6/28 清水講師 ② 7/12 落合講師		① 購入する ※いずれかに○ ② 購入しない(ご自身で用意)
	① 6/28 清水講師 ② 7/12 落合講師		① 購入する ※いずれかに○ ② 購入しない(ご自身で用意)
	① 6/28 清水講師 ② 7/12 落合講師		① 購入する ※いずれかに○ ② 購入しない(ご自身で用意)

※体調不良等の事由を含め、当日不参加による返金は致しかねますので予めご了承ください。

## 【お申込者】

貴社名 \_\_\_\_\_

ご所属・お役職 \_\_\_\_\_ お名前 \_\_\_\_\_

TEL \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

## 通信欄

※請求書発行のご希望等がございましたらご記入ください。当協会は請求書の電子化を推進しています。ご記入頂いたメールアドレスに請求書を発行するためのご案内をお送りします。

参加費 \_\_\_\_\_ 円は、 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 \_\_\_\_\_ 銀行に振込予定

※受講料 = 各コース1名13,000円(両コース参加 = 1名26,000円) + テキスト購入代金(下記参照)となります。

※体調不良等の事由を含め、当日不参加による参加費の返金は致しかねますので予めご了承ください。

振込先：口座名 《一般社団法人日本フードサービス協会 普通口座》

みずほ銀行 浜松町支店 3370577 三井住友銀行 浜松町支店 2768194

三菱UFJ銀行 田町支店 1513407 りそな銀行 芝支店 1094206

受講料：各講座 おひとり様 税込13,000円 協会経由でテキスト購入希望者は別途  
 テキスト代：おもてなしの心と人を育てる サービス業のための「ホスピタリティコーチング」 税込1,760円

※振込手数料は貴社負担にてお願い申し上げます。また、振込名義人に貴社名をご記載ください。