

## JLM シンポジウム

### 無料オンライン・マネジメント講座

第7回 これからのホテル・旅館に必要となるホスピタリティサービス工学という視点

- 日時： 2021年9月16日（木）15:00～16:30
- 対象： 観光関連事業者、宿泊事業者、学生
- 講師： 林悦男（はやし えつお） 先生
- スケジュール：
  - 15:00～15:05 作古理事長挨拶
  - 15:05～16:05 ご講義
  - 16:05～16:25 質疑応答
  - 16:25～16:30 櫻井セミナー委員長「今後の予定について」
- 林悦男 先生のプロフィール：



1971年 日本工学院専門学校 電子計算機部ソフトウェアコース 卒業  
石川島播磨重工業株式会社（現 IHI）コンピューター部 入社  
1981年 コスモ・エイティ設立メンバーとして入社 社長室配属  
1987年 トーワエンタープライズ株式会社 常務取締役就任 ホテルシステム創業  
1989年 株式会社タップに社名変更 代表取締役社長就任  
2008年 株式会社タップ 代表取締役会長に就任 現在に至る  
現在 立教大学「ホスピタリティ・マネジメント講座」2004年より2020年まで講師  
一般社団法人宿泊施設関連協会 会長  
公益社団法人日本観光振興協会 観光立国推進協議会委員

## ● 当日の講義テーマと概要

お客さまや社会のニーズを基に、AI・IoT・ロボティクスなどテクノロジー技術をフルに活用して、自分たちの職場で抱えている課題や解決策を見出すための創造的・論理的な思考方法を身に付けるためには「ホスピタリティサービス工学」という視点を持たなければなりません。そして、顧客満足や顧客体験の向上と共に自分たちの職場の生産性を向上させ、宿泊業界の持続可能な発展を目指せる DX 時代の人材が「ホテルエンジニア」なのです。

この講座を通してあなたの中で「知る」と「創る」を循環していただき、「ホテル DX」とは何かを知る変化のきっかけになればと、私の経験に基づいた IT の進化とともに変化したお客さま行動の変化や、ホテル DX を進めるにあたり基本的考え方についてお話しさせていただきます。

近い将来にはあなたたち「ホテルエンジニア」が自信をもって、日本のホテルを海外に輸出できるよう成長させていきたいと願っています。

## ● 講義の主な内容

- (1) なぜホテルエンジニアが必要なのか
- (2) サービス産業・宿泊施設における生産性
- (3) サービス（業務）を仕訳する
- (4) ホテルエンジニアとはどのような人材か
- (5) その他

**形式は ZOOM によるオンライン方式です。参加費は無料です。**

\*申込方法：下記申込フォームよりお申込み下さい。

<https://forms.gle/eELzxvC4AAGX8h8A6>

9月13日に確認のメールをさしあげます。その際に ZOOM 会議 ID、ミーティング ID、パスコードをご連絡いたします。お手元にメールが届かない場合、お手数ですが事務局までご連絡をお願いします。また、9月13日以降でも参加のご希望がありましたらお知らせ下さい。別途対応させていただきます。キャンセルの際の連絡は必要ございません。

その他ご不明点は事務局(E-mail: sympo@hotel-management.or.jp)までご連絡下さい。

○ JLM（一般社団法人 日本宿泊産業マネジメント技能協会）とは 宿泊産業における管理・監督者に必要な知識、技能、態度要件の向上を図り、人材の育成を通じ、（斯界に働く人たちの社会的地位の向上を目指し、）もって国際観光と日本の宿泊文化の振興、発展に寄与することを目的とする団体です。国家検定試験 ホテル・マネジメント技能検定試験の運営などを実施し、日本の宿泊産業をバックアップしています。