

講師プロフィール

ふりがな	はまの まさひろ		
講師名	濱野 まさひろ		
生年月日	1963年11月19日生	出身地	北海道札幌市



「企業・自治体などお客様と接する組織を対象に、ホスピタリティの理論と技術を提供し、クライアントの事業目的を達成させるホスピタリティの伝道師」

＜プロフィール/経歴＞

オフィスAZM（アズム） 代表
 北海道 観光人材育成確保検討委員
 小樽市 産品商品力販売力向上事業アドバイザー
 天塩町 まちづくりアドバイザー
 ミラサポ（中小企業庁 専門家派遣事業）登録専門家
 JHMA 認定 ホスピタリティコーディネータ
 一般社団法人日本アンガーマネジメント協会認定ファシリテーター
 JTCC 認定観光士
 温泉ソムリエ協会認定一つ星温泉ソムリエマスター
 高齢者入浴アドバイザー認定講師
 厚労省認定温泉入浴指導員

昭和 57 年 大手百貨店において販売戦略業務に従事しマネジャー及びバイヤーとして業績拡大に貢献。
 平成 16 年 大型リゾートホテルへ転職し副支配人に就任。ホスピタリティ理論とスキルを活用し、顧客満足度向上に取り組み、着任当初チェーン最下位だった顧客満足アンケートを半年で1位まで向上させる。
 平成 22 年 「北海道のホスピタリティ向上」をビジョンに、オフィスAZM（アズム）設立。ホスピタリティ・マインドに主眼を置いた顧客対応力向上、クレーム対応研修を得意とし、サービス関連の評価診断も実施。
 平成 28 年は「冬季アジア札幌大会」のボランティア約4千人に対してホスピタリティ研修を実施。
 また近年では、住民協働型観光まちづくり・異業種協働商品開発のファシリテーター・アドバイザーとしても活躍中。
 趣味は温泉巡り（全国400湯以上）、ラーメン食べ歩き、スノーボード・キャンプ・登山等アウトドア。

特徴	サービス業界で培われた多くの経験をケーススタディとして用いた研修・講演は実践的で即効性が有るとの声が多い。「現場ですぐ使える・現場が変わる」をモットーとし、マーケットのニーズやウォンツに敏感に反応、「今、一番必要なこと」、「今、実践すべきこと」を的確に伝える。
ラインナップ	<p>＜研修・講演＞</p> <p>「リピーターを生むホスピタリティ向上研修」「怒りを後悔しないためのアンガーマネジメント研修」「顧客満足度向上研修」「指導者のための部下育成研修」「ファンに変えるクレーム対応向上研修」「問題解決力向上と業務改善研修」「価値から考えるマーケティング研修」「スラスラ書けるしっかり伝わる～実用文章作成能力向上研修」「組織を変えるファシリテーション研修」「リーダーシップとチームビルディング研修」「相手に伝わるプレゼンテーション研修」「人に好かれる～コミュニケーション向上研修」、「仕事の効率を大きくUPさせるタイムマネジメント研修」「マニュアル作成研修」「住民協働研修」「効果がでる会議術」「政策形成研修」「住民満足度向上研修」「新規採用職員研修」、「対人関係力向上研修」「仕事カスキルアップ研修」「人間関係構築力研修」「高齢者入浴アドバイザー認定講座」「健康寿命を延ばす入浴法」「温泉の楽しみ方」</p> <p>＜コンサルティング・ファシリテーション＞</p> <p>ホスピタリティ組織への風土改革支援、業務改善・CS 向上活動支援、マーケティング・ブランディング支援 住民協働型まちづくりにおける「人をつなぐ」デザインとファシリテーション、その他各種ワークショップ</p>
主な実績（敬称略）	北海道、北海道観光振興機構、檜山振興局、札幌市、帯広市、登別市、苫小牧市、平取町、美深町、天塩町、北海道財務局、札幌高等検察庁、大空町、芽室町、北海道大学、札幌国際大学、札幌市交通局、市立旭川病院、北海道市町村職員共済組合、北海道社会福祉協議会、札幌アジア冬季競技大会組織委員会、苫小牧市社会福祉協議会、札幌市水道サービス協会、民生委員担振地区、財団法人開拓の村、財団法人北海道体育協会、江別市スポーツ振興財団、あしよる観光協会、てしお観光協会、NTT 東日本-北海道、SATO GROUP、キャリアバンク、株式会社サンクル他多数
メディア・著作物等	北海道自治体職員向け雑誌「プラクティス」にてコラム連載 札幌商工会議所機関紙「さっぽろ経済」コラム連載 WEB 番組「札幌人図鑑」出演
連絡先	MAIL: hama19631119@nifty.com TEL: 090-2054-9553 HP: https://www.officeazm.jp/