

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



「おもてなし」を「売上」に変える！
AI時代に小さな組織が生き抜くための術を伝える
「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
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
JTCC 認定観光士
温泉ソムリエ協会認定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、1人で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。

北海道観光振興機構 ホスピタリティ向上検討委員、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等を歴任。

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コンサル・研修・講演は、実践的で即効性があるとの声が多い。「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。
主な講演・研修テーマ	「ホスピタリティマネジメント」「ホスピタリティとサービスの違いとは」「顧客満足度向上」「指導者のための部下育成手法」「クレーム対応力向上」「協働型観光まちづくり」「政策形成向上」「問題解決力と業務改善」「価値から考えるマーケティング」「実用文章作成能力向上」「住民満足度向上」「これからのチームビルディング」「伝えるプレゼンテーション」「新規採用職員研修」「コミュニケーション向上」「変革型リーダーシップ」「リーダーシップとコミュニケーション」「対人関係力向上」「仕事カススキルアップ」「人間関係構築力」「タイムマネジメント」「お風呂・温泉で楽しく健康づくり」など
主な実績（敬称略）	北海道、北海道観光振興機構、北陸先端科学技術大学院大学、秋田県中小企業団体中央会、北海道管区行政評価局、北海道トラック協会、檜山振興局、札幌商工会議所、札幌市、帯広市、登別市、苫小牧市、鹿部町、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、日高町教育委員会、せたな町教育委員会、財団法人開拓の村、あしよ観光協会、てしお観光協会、中札内村観光協会、JF 共水連、NTT 東日本-北海道、三井不動産リアルティ、キャリアバンク、朝里クラッセホテル、札幌ランゲージセンター他多数
著作物等	電子書籍『『おもてなし』を『売上』に変える～小さな会社でもできるホスピタリティ戦略～』（Amazon ランキング第一位） 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
連絡先 TEL/FAX	MAIL: info@officeazm.jp TEL: 090-2054-9553 HP: https://www.officeazm.jp/