

RIETI BBLセミナー

帝国ホテルの企業理念とおもてなしの心

株式会社帝国ホテル
取締役社長 東京総支配人
定保英弥

1. 帝国ホテルの紹介

施設／従業員数／売上／稼働率など

2. 帝国ホテルの歴史

開業の経緯／ライト館／帝国ホテルが始めたサービスなど

3. 日本におけるホテルの変遷

4. よいホテルの条件 ～ブランドを支える三要素～

ハード・ソフト・ヒューマン

5. おもてなしの心は現場の発想

帝国ホテルの広告より

6. さすが帝国ホテル推進活動

帝国ホテルの評価

「さすが帝国ホテル」か「帝国ホテルともあろうものが」

9つの実行テーマ

「挨拶・清潔・身だしなみ・感謝・気配り・謙虚・知識・創意・挑戦」

基本プレーの大切さ／100－1＝0

7. 日本の迎賓館としての原点

MICE需要の獲得 IMF・世銀年次総会

今後の課題：人材育成