

顧客満足度を高めるホスピタリティー講座

～講師～

ホテル・ラ・スイート神戸ハーバーランド総支配人
檜山和司



黄綬褒章を受賞したサービスのプロである檜山氏を大山町に招き
地域事業者や住民を対象としたホスピタリティー講座を行います

＝講座内容＝

サービスの秘訣

『型』：好感を持たれる第一印象

『心』：相手に対する気配り・心遣い

『技術』：接客のプロとしての技術

顧客満足度の秘訣

この講習によりお客様をもてなす ホスピタリティー技術を向上させることで
大山観光に来られる方々の顧客満足度を高めます。

開催日 . . . R.7 9/21 (日)
開催場所 . . . 友好館 鳥取県西伯郡大山町赤坂760
時間 . . . 13:00～15:30
参加費 . . . ￥3000

【プロフィール】

檜山 和司（ひやま かずし） 兵庫県神戸市生まれ

ホテル ラ・スイート神戸ハーバーランド 総支配人

兵庫県立夢野台高等学校卒業後、辻学園日本調理師学校で料理の基礎を学ぶ。大阪のフレンチレストランで5年間の料理修行の後、接客業に天職を見出す。フランスのミシュランガイド三ツ星レストラン「アラン・シャペル」、「ラ・コート・ドール」の支店に約13年間に在籍し、メートル・ド・テル及びマネージャーを務める。



2000年より神戸ベイシェラトンホテル&タワーズのエグゼクティブ・オペレーションマネージャーとして全社員の教育に携わる。

2005年7月より独立し、ホスピタリティ研究所メイキュール・セルヴィス（フランス語で最上級のおもてなしの意）を設立。企業の社員教育や接客マナー研修をはじめ、ホテル、レストラン、バー等のコンサルティング、アドバイザー及びプロデュースを手掛ける。

2007年6月より、新入社員教育を担当したホテル運営会社より要請があり新規ホテルの総支配人に就任。

2008年秋の開業を目指し、ホテル ラ・スイート神戸ハーバーランドの開業準備に携わる。

2008年11月1日グランドオープンし、リーマンショック後の厳しい経済環境ながらも西日本でトップクラスのRevPAR（客室単価）と90%を超える客室稼働率で神戸地区のリーディングホテルを目指す。

2010年5月 SLH（スマイル・ラグジュアリー・ホテルズ・オブ・ザ・ワールド）に日本のホテルとして初めて加入。

ミシュランガイドにて、6年連続神戸地区で『最上級の快適なホテル』に選ばれる。

高級旅館・ホテルの予約サイト「一休.com」の口コミ評価でシティホテル部門全国1位を2016年から2年連続で獲得。また、新型コロナウイルス感染拡大と長期化の中でも年間宿泊稼働率80%以上を維持する。

1996年度日本最優秀メートル・ド・テル。現在、国際メートル・ド・テル連盟（本部イタリア）に所属し、全日本メートル・ド・テル連盟（1999年11月設立）会長を務め後進の指導にあたる。

クープ・ジョルジュ・バティスト サービス世界コンクール東京大会2012 実行委員&審査員

レストラン・マネージャー・カンファレンス副会長。メートル・ド・セルヴィスの会 執行役員。

兵庫県主催 ひょうごクリエイティブビジネスグランプリ審査委員（2013年～2021年）

兵庫県主催 フラワープリンセスひょうご審査委員（2019年～2024年）

平成26年度 兵庫県技能顕功賞受賞 受賞者の中から「代表的な技能者」に選ばれる。

平成27年度 神戸マイスター認定。おもてなしのプロフェッショナル「メートル・ド・テル」として初認定。

平成27年 ヨーロッパで最も権威のあるフランスの「クープ・ジョルジュ・バティスト協会」から特別栄誉賞受賞。

平成29年度 厚生労働省より卓越した技能者（現代の名工）表彰を受章。（史上2人目、西日本初受賞）

令和元年 春の褒章にて黄綬褒章を飲食物給仕人として史上初めて受章する。

【プロフィール抜粋】

檜山 和司（ひやま かずし） 神戸市生まれ

ホテル ラ・スイート神戸ハーバーランド 総支配人（2007年6月～）

35年を超えるホテル勤務の間に、三ツ星レストラン「アラン・シャペル」「ラ・コート・ドール」の支店に約13年間在籍。プロトコールやパーティーの基礎は、「オテル・ルテシア」（パリ）にて学ぶ。

1996年度第一回日本メートル・ド・テル コンクールに優勝し、日本最優秀メートル・ド・テルに選ばれる。

現在、ホテルの総支配人を務める傍ら、全日本メートル・ド・テル連盟会長として後進の指導にあたる。

平成26年度兵庫県技能顕功賞受賞。平成27年度神戸マイスター認定。

平成29年度厚生労働省「卓越した技能者（現代の名工）表彰」受章。

令和元年春の褒章にて黄綬褒章を飲食物給仕人として初受章。

（備考）メートル・ド・テルとは、フランス語でレストランに於けるサービスの統括責任者のことで、元々は中世ヨーロッパで王侯、貴族が毎晩の如く開催した晩餐会の全てを取り仕切る『大邸宅の主人役』の意です。