

第五回

外食クオリティサービス大賞

外食クオリティサービス大賞は、高い顧客満足と従業員満足を両立する優れた企業の成功の仕組みを共有する外食業界最大のプレゼン&ディスカッションイベントです。

発表企業決定!!

1000人のクルーと思い出を提供する「ハッピー体験」企業

コールド・ストーン クリーマリー・ジャパン(株)

エントリー部門：26 店舗以上(東京都港区、35 店舗経営)

「居酒屋甲子園」全国覇者。個人の成長を企業の成長につなぐ

(株) OHANA

エントリー部門：6 ~ 25 店舗(愛知県半田市、8 店舗経営)

「外食クオリティサービス大賞」準賞企業に学ぶ、継続の意義

(有) 森口

エントリー部門：3 ~ 5 店舗(静岡県浜松市、4 店舗経営)



特別賞

「原価率 200%、滞在時間 2 時間以上」。常識破りのおもしろいやり

(株) みたのクリエイト

エントリー部門：6 ~ 25 店舗(沖縄県那覇市、10 店舗経営)

特別講演

顧客満足度 V 字回復を果たした経営改革

(株) はなまる

代表取締役社長 河村 泰貴氏



300 店舗達成を目前に、2010 年 10 月に発表された JCSI(日本版顧客満足度指数)ファーストフード部門で 1 位を獲得した「はなまるうどん」。2004 年、急速な店舗展開の反動による業績と顧客満足の落ち込みを背景に「顧客満足世界一」を掲げ、QSC(クオリティ・サービス・クレンリネス)特化戦略をスタート。6 年後に JCSI 1 位に輝くまでの経営改革についてご講演頂きます。

開催日

2月24日(木)

会場

東京ビッグサイト

開場 12:30・開演 13:00 ~ | チケット: 3,800 円(前売り)・4,000 円(当日)

■交流会会場: ニュートーキョー ビックサイト店

開始 17:00 ~ | チケット: 5,000 円

第五回テーマ

個店とチェーンの架け橋

協賛・協力企業 (五十音順)

協 賛



アサヒビール(株)



(株)ECナビ



エバラ食品工業(株)



(株)カクヤス



サントリービヤ&スピリッツ(株)

協 力



(株)商業界



(株)日経BP



(株)柴田書店



西部文理大学



サービス産業生産性
協議会



日本ホスピタリティ
推進協会 (JHMA)

審査員プロフィール

審査委員長

(株)プロジェクト・ドゥ
ホスピタリティ
マネージメント研究所
代表取締役

清水 均



(社)日本フードサービス協会・協力アドバイザー。亜細亜大学経営学部非常勤講師。ホスピタリティビジネス及びサービス業のコンサルティング指導実績は500社を超える。著書『フードサービス攻めの計数』(商業界)を始めとした多くの著書が外食企業の教育教材として知られている。

明治学院大学
経済学部経営学科教授

小野 譲司



専攻はサービス・マネジメントなど。サービス産業生産性協議会が実施するJCSI(日本版顧客満足指数)の開発主査を勤める。

(株)柴田書店
月刊食堂編集長

大澤 哲



1996年(株)柴田書店入社後、2006年より『月刊食堂』編集長を務める。飲食業の「本質」に迫る誌面作りにごこだわりを持つ。

西武文理大学
サービス経営学部 教授

小山 周三



西武百貨店入社後、セゾン総合研究所理事・所長を経て、2001年より現職。専門はサービス経済、フードシステム論など。

(株)フランチャイズアドバンテージ
代表取締役社長

田嶋 雅美



小売・外食・サービスの有名企業で、チェーンシステム構築、利益改善、クラウド型IT開発などの実績多数。経済産業省委員会に多数参画。

(株)商業界
出版教育事業部第3部部长

千葉 哲幸



フードサービス業界の編集に20年以上携わる。『月刊飲食店経営』編集長を経て、現在ジャーナリストとして活躍中。

(株)日経BP
日経レストラン編集長

三橋 英之



1988年(株)日経BP入社。『日経ビジネス』記者、『日経ビジネスアソシエ』副編集長を経て、2010年4月より現職。

Great Place To Work®
Institute Japan 代表

和田 彰



日系大手メーカーやコンサルティングファームで一貫して従業員の視点を重視したコンサルテーションを推進し、2009年より現職。

(株)MS&Consulting
常務執行役員

渋谷 行秀



ITコンサルティングを経験した後、顧客満足度向上と組織活性化のコンサルティングに従事。多数のサービス企業の支援実績を持つ。

お申込みはホームページまたは、お電話で！ お申込み締切り：2月16日(水)



www.f-qs.com/



03-5649-1185

(株)MS&Consulting | 担当：大塚

【お申込のご留意点】

- ※前売り料金でのご購入は事前にお振込み頂いた場合のみとさせていただきます。当日の受付は原則として現金のお支払いとなります。
- ※ご入金日が2月16日(水)を過ぎた場合、発送トラブルを防ぐため、チケットは当日受付にてお渡しさせていただきます【ご入金締切り：2月18日(金)】。
- ※FAXでのお申込みをご希望の方はお電話にてご連絡下さい。
- ※お申込み確認後、請求書の写しをFAX(またはメール)にてお送りします。
- ※請求書の原本・領収書及びチケットは、入金確認後に発送させていただきます(お振込み手数料はご負担願います)。
- ※交流会のみのお申込みはご遠慮下さい。

HCJ2011にてブース出展とセミナーを行います

★Hcj2011
HOTERES JAPAN
フード・ケータリングショー
厨房設備機器展
温泉・温浴・水環境フェア2011

隣接会場にて開催される“HCJ2011 三展合同展示会”にてブース出展及びセミナー「お客様の声で店を活性化する覆面調査活用術」を開催致します。是非お立ち寄り下さい。

- 会場：東4/5ホール、セミナー会場
ホテル・旅館・飲食店のためのコンサルテーションコーナー内
- 開催日：2月22日(火)~2月25日(金)
- ※ 外食クオリティサービス大賞の前売り券をお申込み頂いた方には、HCJ2011 三展合同展示会入場券を人数分を無料で差し上げます。