

SMONA セミナー  
**CRC・医療従事者のための  
リッツ・カールトン  
至高のホスピタリティ  
高野 登氏 特別研修**

この度、SMONA セミナー・『CRC・医療従事者のための至高のホスピタリティ』を開催いたします。

CRC・医療従事者が被験者（患者）さんとの信頼関係をつくる接し方、仕事への愛着や誇りが持てる組織作りについて、9年連続で顧客満足度1位に輝いたザ・リッツ・カールトン・ホテル 元日本支社長 高野 登氏をお招きし、ホスピタリティの極意をご講演いただきます。経験を基にした講義を中心にグループワークと質疑応答の構成です。

日 時：**平成 29 年 10 月 29 日（日）** 12:30～17:00（12:10より受付）

場 所：御茶ノ水ソラシティカンファレンスセンターRoom B（東京御茶ノ水）

参加対象：CRC,医療従事者の方。CRC リーダー職,CRC や部下をマネジメントする立場の方など。本テーマに関心のある管理職、経営者の方もぜひ一緒にご参加ください。

定 員：70名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。

参加費：お一人様 7,000円

申込締切：**10月23日（月）** 申込書にご記入の上 FAX または eメールでお願いします。

---

**講師紹介 高野 登氏（たかののぼる）**

人とホスピタリティ研究所 代表

ザ・リッツ・カールトン・ホテル 元日本支社長

---

1953年長野県戸隠生まれ。74年渡米し著名ホテル勤務、マネジメントを経験。90年にリッツ・カールトン・サンフランシスコなどの開業に携わりその後、マリナ・デル・レイなどの開業をサポート、同時にホノルル・オフィスを開設。翌94年、リッツ・カールトン日本支社長に就任。2009年9月に退社後、10月に長野市長選に出馬。現職に651票差に迫るも惜敗。2010年1月に、人とホスピタリティ研究所を設立。全国で人財・企業活性・地域づくりに尽力している。

**【著書】**

『絆が生まれる瞬間』（かんき出版）

『リッツ・カールトン たった一言から生まれる「信頼」の物語』（日本実業出版）

『リッツ・カールトン 至高のホスピタリティ』（角川書店）

『一流の想像力』（PHP 研究所） その他著書多数。



---

**\*プログラム\***

- ・CRC, 医療従事者に必要なホスピタリティ（コミュニケーション）
  - ・信頼とは何か ～信頼は「能力」と「人間としての力」で決まる～
  - ・言葉にならない思いへの寄り添い方
  - ・仕事のパートナーや仲間と信頼関係を築く
  - ・リーダーの役割
  - ・想像力の大きさと強さの先にあるもの
  - ・ワークと質疑応答
-

# sola city Conference Center

ソラシティカンファレンスセンター

## 研修会場 1F Room B

### アクセスマップ

#### ◆交通

JR中央線・総武線「御茶ノ水」駅  
聖橋口から 徒歩1分

東京メトロ千代田線「新御茶ノ水」駅  
B2出口【直結】

東京メトロ丸の内線「御茶ノ水」駅  
出口1から 徒歩4分

都営地下鉄 新宿線「小川町」駅  
B3出口から 徒歩6分



### sola city Conference Center ソラシティカンファレンスセンター

101-0062  
 東京都千代田区神田駿河台 4-6  
 御茶ノ水ソラシティ  
 電話：03-6206-4855 Fax：03-6206-4854  
 mail：info-cc@solacity.jp

- ◆sola city Hall ソラシティホール …2階
- ◆Terrace Room テラスルーム …2階
- ◆Room A, B, C, D …1階
- ◆Office (カンファレンス管理室) …1階

※お客様用の駐車場はご用意がございません。  
ご来場の際は、公共交通機関をご利用くださいませ。

- \* 研修中の飲み物などは予め各自でご用意ください
- \* 空のペットボトル、ゴミなどは各自でお持ち帰りください
- \* 当日やむを得ず欠席する場合は当日連絡先:090-2151-1963(SMONA)へご連絡ください  
研修に関するお問い合わせ 03-6261-7816 SMONA事務局