

施設数の急増で経営安定化策の検討は必須。その中でのホテル経営の課題〔人材〕〔技術〕〔CRM〕の充実をどう実現させるか！
デジタル時代のホテル経営を進化させる、顧客満足、集客、経営力向上を実現させるための実務とは

ホテル事業〔経営・運営革新〕シンポジウム2017

ホテル経営戦略とデジタルトランスフォーメーション

競争時代に突入するホテルの経営課題対策とデジタル時代の〔ホテルテック〕技術検討

2017年4月17日(月) 13:00~18:30 会場 アイビーホール(東京・表参道)

◆ホテル事業の現状と経営戦略上の重点ポイント



澤田 竜次
PwCコンサルティング合同会社
リアルエステート&
ホスピタリティ パートナー

◆インバウンドの拡大で変わる顧客ニーズとデジタル活用の必要性



関 良樹
PwCコンサルティング合同会社
ディレクター

◆Future of Hotel - デザイン思考にもとづく顧客体験創出とそれを支えるデジタルテクノロジー



葉村 真樹
PwCコンサルティング合同会社
エクスペリエンスセンター長
ディレクター

◆〔パネルディスカッション〕

徹底した顧客視点から、デジタルを活用したカスタマーエクスペリエンスの再構築に成功した企業によるホテル業界への提言

—— LINE / Facebook Japan / トリップアドバイザー / スターバックスコーヒー ジャパン

■パネリスト



田端 信太郎
LINE株式会社
上級執行役員



三村 真
Facebook Japan株式会社
Global Marketing Solutions
Client Partner Manager



牧野 友衛
トリップアドバイザー株式会社
代表取締役



長見 明
スターバックスコーヒー ジャパン株式会社
デジタルマーケティング部 部長

◆〔情報交流会〕参加者・講師との情報交流会

主催 総合ユニコム株式会社
月刊レジャー産業資料 Property management

http://www.sogo-unicom.co.jp

開催概要

開催日：2017年4月17日(月) 13:00~18:30

会場：アイビーホール(東京・表参道)
東京都渋谷区渋谷4-4-25 TEL.03-3409-8181

参加費：一般：37,800円(1名様につき)
(テキスト代、情報交流会費、消費税及び地方消費税含む)

定期購読者割引価格：24,840円(1名様につき)

(テキスト代、情報交流会費、消費税及び地方消費税含む)

※「月刊プロパティマネジメント」「月刊レジャー産業資料」の年間定期購読契約者ならびに新規定期購読ご契約の方を対象とさせていただきます。

申込みはWebから今すぐ

月刊プロパティマネジメント
毎月27日発行
■年定期購読料 ※送料込
36,000円+税
■定価
3,200円+税+送料210円

月刊レジャー産業資料
毎月25日発行
■年定期購読料 ※送料込
63,000円+税
■定価
5,500円+税+送料280円

http://www.sogo-unicom.co.jp

お申込み方法

- お申込み方法
 - 下記「参加申込書」にご記入後、右記FAXにてお申込みください。参加者宛に「参加証」/請求書/銀行振込用紙」をご郵送いたします。「参加証」は当日ご持参いただき、会場受付に「お名前1枚」と共にお渡し願います。
 - 開催直前や当日のお申込みもお受けいたします。その場合は、FAXにて「参加証」をご送付いたしますので、必ずFAX番号の明記をお願いいたします。なお、お支払方法につきましては、別途ご連絡をさせていただきます。
- 参加費のお支払について
 - 参加費は「請求書」到着後、原則として開催3営業日前迄にお振込み願います。
 - お振込みが開催後日になる場合は、下記「振込予定日」欄にご記入ください。
 - お振込手数料は貴社にてご負担願います。
 - 当日現金でのお支払いも可能です。「当日現金支払い希望」欄に印をご記入願います。
- お申込者が参加できない場合について
 - 代理者にご出席いただけます。既送の「参加証」と「代理者のお名前1枚」をご持参のうえ、当日会場受付までご来場ください。
- キャンセルについて
 - 開催3営業日前(土日祝日、年末年始を除く)迄に、弊社宛に「会社名/氏名/電話番号/返金先銀行口座(振込済みの場合)」を明記の上、FAX.03-3564-2560にて必ずご連絡ください。
 - 返金手数料として2,000円(1件毎)を申し受けます。なお、開催2営業日前以降のキャンセルにつきましては、全額をキャンセル料として申し受けます。その際には当日配布資料を参加者宛にご送付いたします。
- その他ご連絡事項
 - お座席は受付順を基本に当方に指定させていただきます。
 - 会場内は禁煙です。講演中の録音・録画、PC・携帯電話等の使用はお断りいたします。
 - ご記入いただいた個人情報は、弊社商品案内ならびにセミナーの適切な運営、参加者間の交流促進のために利用させていただきます。
 - 主催者や講師等の諸般の事情により、講師変更や開催を中止する場合がございます。その際には弊社より参加者にご連絡させていただきます。なお、その際の交通費の払い戻しやキャンセル料の負担はいたしかねますので、予めご了承ください。

ホテル経営戦略とデジタルトランスフォーメーション 参加申込書

「月刊プロパティマネジメント」「月刊レジャー産業資料」の年間定期購読(最新号から1年間)をご希望される方は、下記の新規定期購読希望欄に印をご記入ください。参加費を「定期購読者割引価格」とさせていただきます。

会社名	貴社業種	
フリガナ		
住所 (〒 -)	TEL	
	FAX	
<input type="checkbox"/> 「月刊プロパティマネジメント」年間定期購読契約者 <input type="checkbox"/> 「月刊プロパティマネジメント」新規定期購読希望者 <input type="checkbox"/> 「月刊レジャー産業資料」年間定期購読契約者 <input type="checkbox"/> 「月刊レジャー産業資料」新規定期購読希望者		
ご出席者名	所属部署・役職名	E-mailアドレス
フリガナ		
フリガナ		
フリガナ		

●参加費振込予定日(月 日) ●当日現金支払い希望…/ご担当者名() ©0320170422-080

会場案内

アイビーホール



- 最寄り駅からの経路
 - 地下鉄銀線線・半蔵門線千代田線 「表参道駅」下車 (B3出口より徒歩5分)
 - 都営バス(渋谷駅→新橋駅北口) 南青山五丁目下車 (新橋駅北口→渋谷駅前) 青山学院前下車

お申込みFAX番号

フリーダイヤルFAX番号
0120-05-2560
(上記のFAXが通じない場合は、FAX03-3564-2560におかけ直してください。)

お問合せ先

総合ユニコム株式会社 企画事業部
〒104-0031 東京都中央区京橋2-10-2 む利彦ビル南館6階
TEL 03(3563)0099(直通)
http://www.sogo-unicom.co.jp
※ホームページでは、弊社の出版物・セミナーのご案内をしております。

お願い：ダイレクトメールの送付先変更または中止をご希望の方は、お手数ですが封筒ラベルに要件をご記入の上、総合ユニコム(株)企画事業部までFAXにてご連絡ください。

■ごあんない

ホテル開発が各地で進行するなか、集客力のあるホテル経営をどう行なっていくかが、次なる課題になっています。施設開発はいかようにもできるものの、経営戦略の構築はなおざりになっていることが散見されます。今後のホテル経営において、高い競争力を維持するためには、財務・税務・会計・運営システム、人材難への対応など、あらゆる課題があることを認識していく必要があります。とくに、インターネットやモバイル端末などのデジタルテクノロジーが集客施設事業へ大きな変革をもたらすなかで、ホテル業界は大きく遅れているといわれています。提供サービスの内容変化、顧客とのコミュニケーションの進化、様々なチャネル(ECサイト、ソーシャルメディア、メール)を活かした集客手段の改革など、デジタル社会の進展にホテル業界はどのように対応し変革を進めていくべきか、ということも大きな課題です。

本シンポジウムは、ホテルが先進的な持続的経営を進めるための重点ポイントを確認するとともに、デジタル時代に必要とされる競争戦略のあり方と、ホテルイノベーションのためのデザイン思考に基づく顧客中心視点からのデジタルテクノロジー活用を踏まえ、滞在中のゲストの満足度をいかに向上させるか、また直予約の比率向上に向けてどのようにリピート化を図っていくか等、デジタル時代の「未来のホテル」の姿と課題を提示してまいります。

ホテル経営・運営会社が顧客満足・サービス向上・集客アップを具体的に描けるよう、実務情報をお届けいたします。

■プログラム&スケジュール

■13:00~13:50[基調講演]

I. ホテル事業の現状と経営戦略上の重点ポイント

- ホテル市場動向および2020年以降のホテルマーケット
- 今後の開発動向およびターゲットにすべきセグメント・顧客層
- ホテル事業の経営課題と対応ポイント
 - 供給増に伴う競争激化・チェーンマネジメント・施設改修・CRM戦略・単価アップ・人材不足への対応等
- ゲスト視点からのICT技術、デジタルの活用
- 継続的な経営のために、世界的に注目される日本のホテルビジネスへ



講師: 澤田 竜次 PwCコンサルティング合同会社 リアルエステート&ホスピタリティ パートナー

さわだ・りゅうじ ● 1989年に第一勧業銀行(現みずほ銀行)に入行。大企業等の資本市場からの資金調達に絡むファイナンシャルアドバイザー業務を経験した後、2000年4月に会計事務所系のコンサルティング会社に入社。財務戦略担当リーダーとして、主としてM&A戦略、企業再編・再生関連ビジネスを経験した後、07年1月よりホテル部門の立ち上げを主導、ホテルおよび不動産事業会社に対する戦略コンサルティング業務およびホテルの開発・売買時におけるアドバイザー業務を提供。16年1月より現職。不動産、ホテル・旅館、テーマパーク、レジャー産業のクライアントに対して、事業戦略立案支援から当該戦略の実行支援(開発体制・会員制度・人事制度・システム等の構築サポート)までのコンサルティング業務、およびマーケット・フィージビリティスタディ、ホテルコンセプト策定支援やオペレーター選定支援(リース・マネジメントコントラクト)等の開発関連アドバイザー業務を提供している。

■13:55~14:25[基調講演]

II. インバウンドの拡大で変わる顧客ニーズとデジタル活用の必要性

- インバウンド拡大に伴うゲストニーズの変化とホテルへの期待
 - ・ 各国毎に異なるニーズと差異の把握
 - ・ ホテル選択における観点と行動様式の変化
- ゲストニーズの変化を踏まえ必要となるデジタルの方向性とは?
 - ・ 将来的な人材不足に伴うホテルの対応
 - ロボティクスプロセスオートメーション(RPA)の導入および多言語ソフトの利用等
 - ・ 潜在需要を掘り起こすデジタルを活用したCRM戦略
 - アプリ化、CRM強化のためのデータマネジメント



講師: 関 良樹 PwCコンサルティング合同会社 ディレクター

せき・よしき ● 国内大手広告エージェンシー、大手ポータルサイト、グローバルコンサルティングファームを経てPwCコンサルティングに参画。現在は、マーケティング領域からブランド戦略、コミュニケーション戦略において幅広い知識・経験から業務推進を行う。世界3大広告賞の一つ「カンヌライオンズ 国際クリエイティビティ・フェスティバル」では、日本人審査員として2009年、2013年に選抜。共著に「R3コミュニケーション」(宣伝会議)、「次世代広告コミュニケーション」(翔泳社)がある。

■14:30~15:20

III. Future of Hotel - デザイン思考に基づく顧客体験創出とそれを支えるデジタルテクノロジー

- デジタルトランスフォーメーションとデザイン思考
- デザイン思考に基づくホテルの価値再定義と顧客体験の再構築
 - ・ カスタマージャーニーとペルソナの明確化
 - ・ 新たなお客様のホテル体験の再構築
- デジタルテクノロジーが可能とする新しい顧客体験
- PwCのアプローチと導入成功事例



講師: 葉村 真樹 PwCコンサルティング合同会社 エクスペリエンスセンター長 ディレクター

はむら・まさき ● Google日本法人で経営企画室兼営業戦略企画部統括部長、ソフトバンクでiPhone事業推進室長、Twitter日本法人で広告事業及びブランド戦略部門統括を歴任。世界最大の広告会社WPP傘下のデジタルエージェンシーAKQA日本法人代表を経て、現職。明治大学公共政策大学院兼任講師(情報・メディア戦略)も務める。富士銀行(現みずほ銀行)のシンクタンク部門でキャリアをスタート後、博報堂在籍時にはストラテジックプランナーとして複数のマーケティング関連賞を受賞。経営戦略、ブランド戦略およびデジタル戦略において20年以上の経験を有す。コロンビア大学建築・都市計画大学院修士課程修了、東京大学大学院工学系研究科博士課程修了、博士(学術)。

■15:30~17:00(パネルディスカッション)

IV. ホテル業界でのデジタル活用提案

徹底した顧客視点から、デジタルを活用したカスタマーエクスペリエンスの再構築に成功した企業によるホテル業界への提言

パネリスト



田端 信太郎
LINE株式会社 上級執行役員



三村 真
Facebook Japan株式会社
Global Marketing Solutions
Client Partner Manager



牧野 友衛
トリップアドバイザー株式会社
代表取締役



長見 明
スターバックスコーヒージャパン株式会社
デジタルマーケティング部 部長

コーディネーター: 葉村 真樹 PwCコンサルティング合同会社 エクスペリエンスセンター長 ディレクター

■パネリストプロフィール

たばた・しんたろう ● 1975年石川県生まれ。99年3月 慶應義塾大学経済学部卒業。(株)リクルートにて、フリーマガジン「R25」の立ち上げを行ない、創刊後は、広告責任者を務める。その後、(株)ライブドアにて、ライブドアニュースの責任者を経て、執行役員メディア事業部長に。ポータル、ニュース、ブログなど広告を主な収入源にするメディア事業部を統括し、ライブドアのメディア事業の再生をリードした。2010年5月には、コンデネット・ジェーピーにて、カンントリーマネージャーに就任。ウェブ部門を統括。12年6月NHN Japan(株)(13年4月LINE(株)に商号変更)執行役員に就任。広告事業部門を統括。14年4月LINE上級執行役員法人ビジネス担当に就任。法人ビジネス全般を統括。現職。

みむら・まこと ● 2003年~07年 大手営業商社、某パベルECサイト営業マネージャーを経て08年~13年フォトラベル(株) 事業推進本部営業部長就任(主にOTA、航空会社、観光局、旅行会社を担当)。13年11月より Facebook Japan Global Marketing Solutions Client Partner Manager として日本の旅行業界、E-Commerce業界を担当。

まさの・ともえ ● 1973年生まれ、東京都出身。2016年9月1日付けでトリップアドバイザー(株)の代表取締役に着任。トリップアドバイザーに入社する以前は、AOLジャパン(株)にてサービス開発、およびビジネス開発業務を担当した後、03年からグーグル(株)にて、ビジネス開発担当として Google や YouTube の新規プロダクトの国内展開や開発を担当。11年にTwitter Japanに入社後、国内での利用者拡大の責任者として事業戦略の立案と実施を行なった。14年より総務省が主幹で進めるICT(情報通信技術)分野への挑戦者を支援するプログラム「異能(Inno)vationプログラム」のアドバイザーも務める。

ながみ・あきら ● PR会社、フリーランスプランナー、Webコンサルティング会社を経て、2006年にスターバックスに入社。コンビニ商品「スターバックス ディスカバリーズ」のマーケティングを担当した後、08年からWEB担当に。その後、担当領域を徐々に広げ、現在は、Webマーケティング、ソーシャルメディア、EC、スターバックス カード、データベースマーケティングなど、デジタルマーケティング全体を統括。

■17:15~18:30

「情報交流会」

別会場にて交流会を行ないます。
軽食・ドリンクをご提供いたします。