

“人を大切にする経営”が、21世紀型経営の鍵！

# ホスピタリティ診断

## 21世紀型経営の鍵は こころのマネジメントにあった！

- ・お客様のリピート率があげたい
- ・スタッフの定着率を上げたい（よい人材を採用したい）
- ・品質が安定したい（効率を上げたい）
- ・モラルやモチベーションを向上したい

こうした、企業経営上のさまざまな課題に対する施策を講じるにあたって、その施策は関係する人たちが心から納得したものである必要があります。そうでなければ、形骸化し、むしろマイナスの心理状態を引き起こしてしまうこともあります。

問題解決を成功に導くためには、現場の実態を継続的に把握し検証しておく必要があります。だからといって、やみ雲にアンケート調査や覆面調査を行ったところで、費用の無駄遣いになることが多々あります。通常の診断では、課題の根本にある、“こころ”の問題を、発見することが困難なのです。

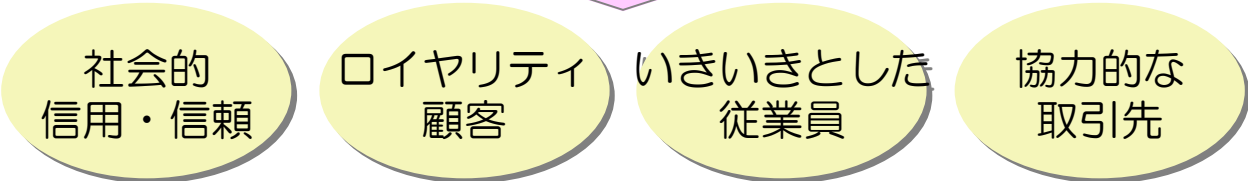
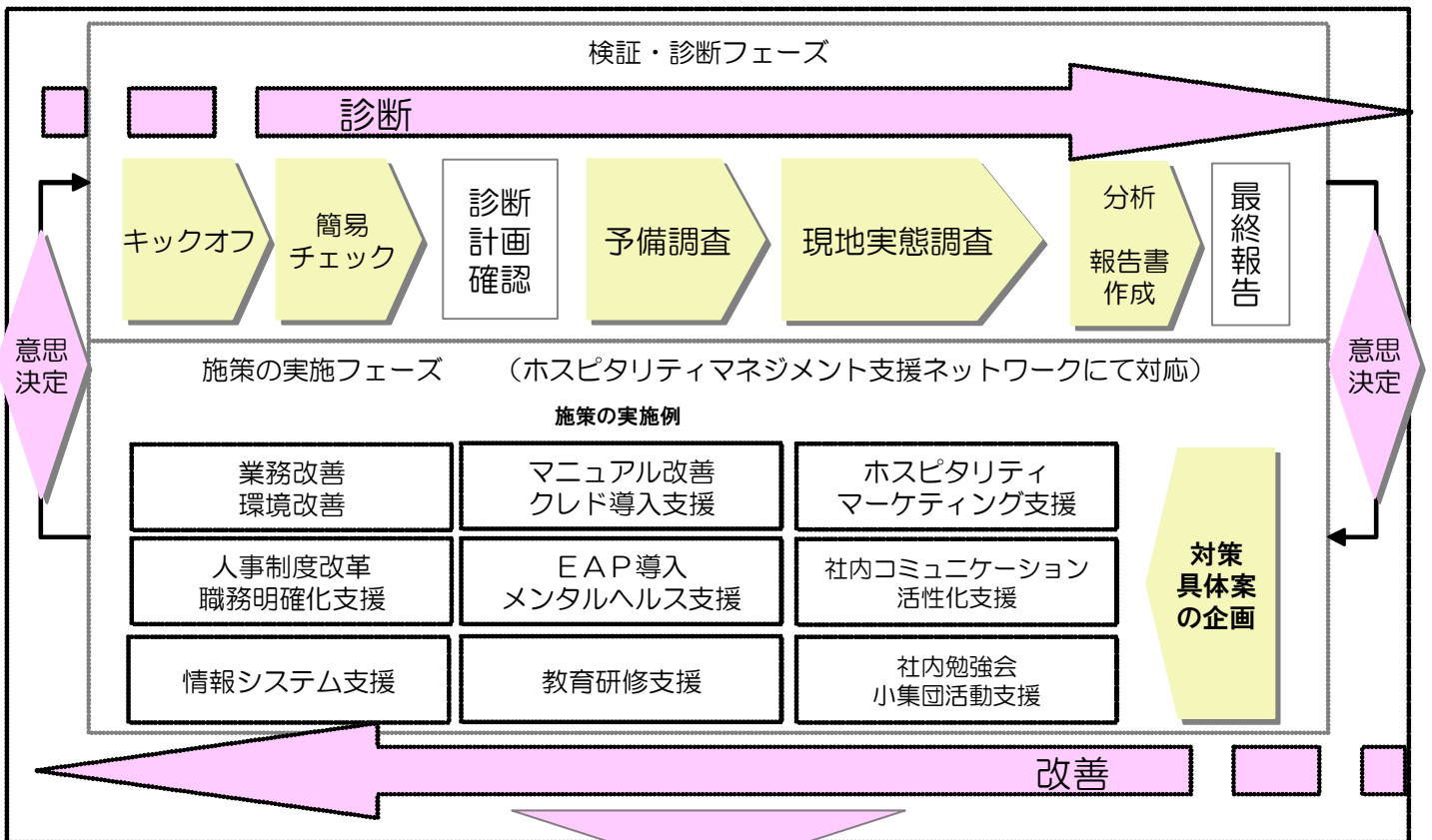
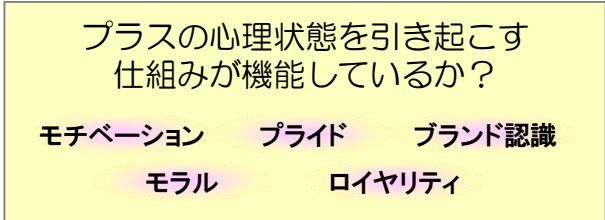
XIAホスピタリティ・マネジメント研究所では、ホスピタリティ・マネジメント（人を大切にする経営）を実現するための、独自の診断視点を持っており、御社の実情を簡易テストやインタビュー、現地調査などを通じて詳しく調べ、御社のかかえる真の課題をあぶりだします。また、ネットワークしている各分野のエキスパートが、ホスピタリティ・マネジメント（人を大切にする経営）導入のための施策実施を支援します。御社がお客様・スタッフその他の関係者と相互に共創的關係を構築するお手伝いが出来ることを楽しみにしております。

### ◆ホスピタリティ診断の流れ

改善したい経営上の課題



ベースに“こころ”の問題



XIAホスピタリティマネジメント研究所  
XIA Hospitality Management Research Institute  
<http://www.xia.co.jp/hospitality>

連絡先  
東京都千代田区神田錦町3-21ちよだプラットフォームスクエア1089号  
X INTELLIGENCE AGENCY ,Inc. (クロスインテリジェンスエージェンシー)  
e-mail [info@xia.co.jp](mailto:info@xia.co.jp) FAX 03-3200-3418

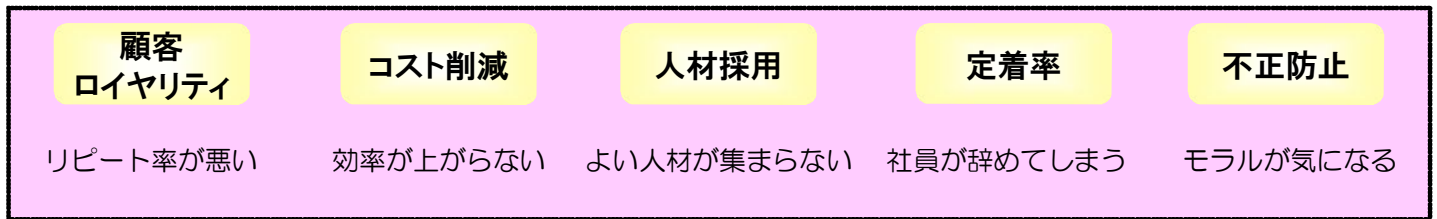
“人を大切にする経営”が、21世紀型経営の鍵！

# ホスピタリティ診断

ホスピタリティ診断は、例えばこのようにお使いください。

御社がかかえている問題点の真因を探るため、ホスピタリティ診断は、かかわる人のこころの動きを中心に、あらゆる方向から調査を実施します。診断は、問題と直接関係のない分野についてもチェックを行います。問題の真因は、別の分野の施策に起因していることも多く、全体最適の視点を取り入れて、問題解決の方向性をご提案します。

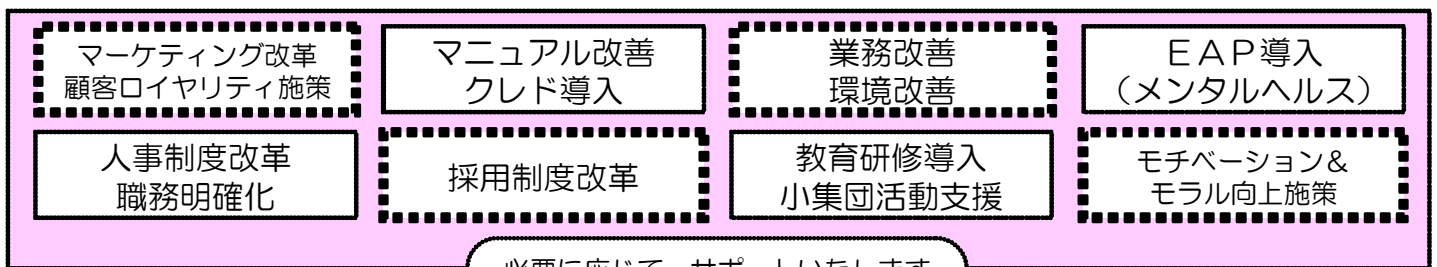
## 改善したい問題点の例



問題点の直接原因を中心に、全体最適視点も取り入れて、御社の実情を調査診断し、改善策をご提案します。

## ホスピタリティ診断

## 改善策の例

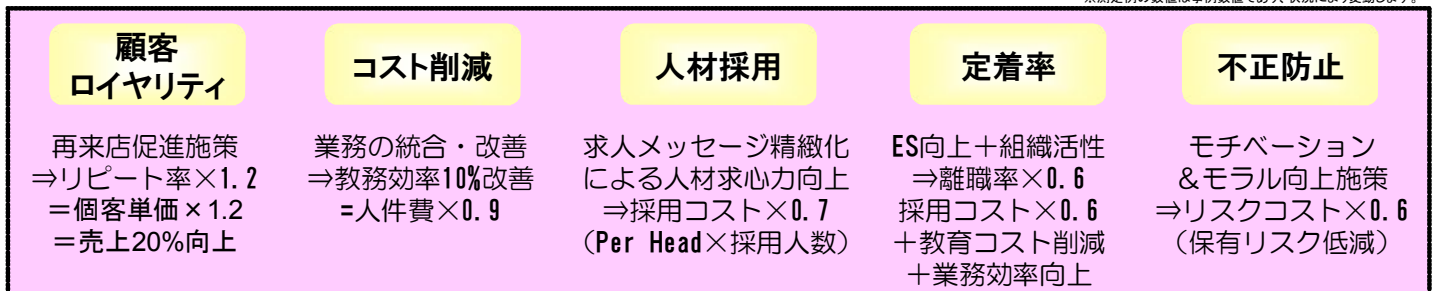


## 導入成果

診断の結果を受けて、御社にとって最も効率的且つ効果的な施策を、必要に応じて支援します。

## 実現効果測定例

※測定例の数値は事例数値であり、状況により変動します。



社会的  
信用・信頼

ロイヤリティ  
顧客

いきいきとした  
従業員

協力的な  
取引先



XIAホスピタリティマネジメント研究所  
XIA Hospitality Management Research Institute  
<http://www.xia.co.jp/hospitality>

連絡先  
東京都千代田区神田錦町3-21ちよだプラットフォームスクエア1089号  
X INTELLIGENCE AGENCY ,Inc. (クロスインテリジェンスエージェンシー)  
e-mail [info@xia.co.jp](mailto:info@xia.co.jp) FAX 03-3200-3418