

EXPERT CONSULTANTS in JAPAN

日本の専門コンサルタント

50

年鑑

2017 

日本コンサルティング推進機構

中小企業経営者、
必携の
情報書！

2017



ホスピタリティビジネス
コンサルタント

船坂光弘

Mitsuhiko Funasaka

適格クライアント層

- 他社と圧倒的なサービスの差別化を図りたい企業
- 商品、サービスにおいて新たな価値を見出したい企業

経歴

大学卒業後、新卒でホテルのオープニング
経験し、以降17年間ホテルマンとし
てホスピタリティを体得

今世紀は「価値ホスピタリティ型ビジネス」を 実現した企業だけが勝ち残れる

20世紀は「モノの豊かさ」が求められた
時代で、マニュアル化されたサービスは、
あたりはずれがない均一であることが
重要視されていた。しかし、21世紀にな
るとモノは溢れ、飽和状態となり、サービ
スにも「精神的な豊かさ」が求められるよ
うになった。

になりました。顧客満足から顧客の感動へ
等価値から付加価値へ、さらに、物質的
満足から精神的満足へと需要は移り変わっ
ていったのです」

そう話すのは、17年間ホテルマンとして
活躍してきた経営コンサルタントの船坂光
弘氏だ。同氏のいう、「ホスピタリティ刑

のサービス」とは、顧客の「ことをスタッフ
が主体的に考え、顧客の喜びを第一に

21世紀に入り、顧客の期待を超えるホス
ピタリティ型のサービスが求められるよう