

ホテルのMICEについて



M → Meeting
I → Incentive
C → Convention
**E → Exhibition
Event**

MICEは未来を担保する



MICEを成功させるための4つの条件

質

予算

スケジュール

安全



ご宴会の種類

プライベート

忘年会

同窓会

結婚式

偲ぶ会

歓送迎会

謝恩会

オフィシャル

政治家パーティ

研修会

講演会

ダンスパーティ

創立記念パーティ

株主総会

社員会議



イベントの分類

①博覧会系イベント

②展示会・見本市系イベント

新車発表会・ファッションショー・企業展示会・物産展など

③祭り系イベント

④会議・集会系イベント

会議・集会・大会・講演会・フォーラム・祝賀会
パーティ・式典など



⑤文化・芸能系イベント

音楽発表会・コンクール・芸能イベントなど

⑥スポーツ系イベント

オリンピック・運動会・野球大会など



イベントの構成 (6W2H)

Who (だれが)	主催者、主催者組織・スタッフなど
Why (なぜ)	開催趣旨・意図・目的など
What (なにを)	テーマと実施内容・プログラム内容など
When (いつ)	開催時期・期間(時間)など
Where (どこで)	開催場所・会場など
Whom (だれに)	対象・主たる来場者など
How (どのように)	実施方法・演出方法・準備手順など
How much (いくらで)	予算・収支計画など



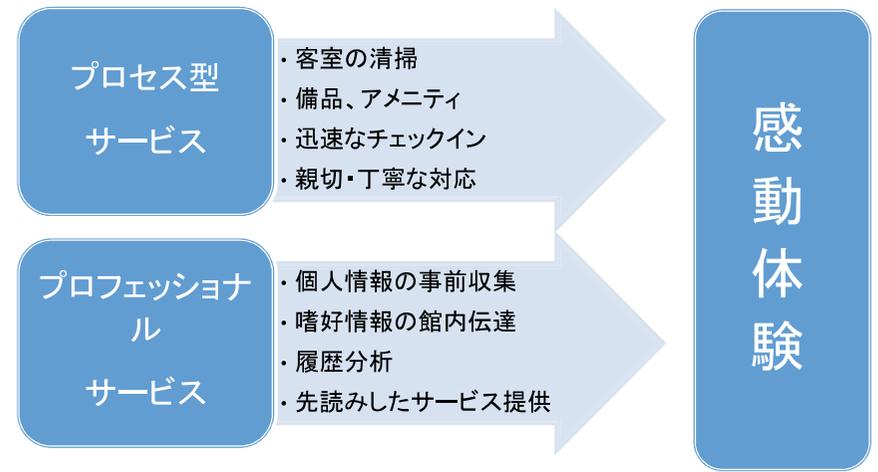
サービスの類型

プロセス型サービス	プロフェッショナル型サービス
顧客が購買判断する時点においてすべてのサービスの内容と結果が予め定まっているタイプ	提供されるサービスの内容や結果が成約時点では不確定であってサービス提供要因にその設計と実施が委ねられているタイプ
<ul style="list-style-type: none"> ハンバーガーチェーン リテールバンク デイケア 葬儀 ホテル 	<ul style="list-style-type: none"> 弁護士事務所 医療サービス 経営コンサルティング 高級料亭 ホテル
マニュアルのマネジメント (特に品質管理、改善活動)	スペシャリストのマネジメントサービスの 類型 (特にモチベーション)
コモディティ化しやすい	結果が不安定



	プロセス型	プロフェッショナル	
宿泊	◎	△	スイートルーム等のご宿泊はプロフェッショナル型
ベルボーイ	△	◎	
プライダル	△	◎	
法人宴会	◎	△	叙勲祝賀会等はプロフェッショナル型
コンベンション	◎	◎	
レストラン (カジュアル)	◎	△	イタリアン等のカジュアル志向レストランはプロセス型
レストラン (高級)	△	◎	和食、フレンチはプロフェッショナル型
アスレチック	△	◎	

顧客満足を最大化するために、両要素を組み合わせたサービス提供の仕組み



顧客満足を最大化するために、両要素を組み合わせたサービス提供の仕組み



考えてみてください...

サービスとは...?

ホスピタリティとは...?

