

# 汐留塾 現場視察イベント

ご好評につき、今年も開催!

40名様!!  
先着順

## 「顧客満足度日本一」店舗視察会 ホンダカーズ中央神奈川に学ぶ 顧客感動と「人財」づくりの極意

ホンダカーズ中央神奈川は、13年連続で「ホンダ全国販売店CS No.1」、2004年には「日本経営品質賞」を受賞した「顧客満足度日本一」の会社です。同社には「会社は家庭、社員は家族」「先輩がマニュアル」「30Sの取り組み」など、顧客満足と社員満足の維持に欠かせない重要な取り組みがあります。それがどのように具体化されているかを現場で体験いただくとともに、相澤会長から「人財」づくりの極意を学べます。



オートテラス大和店 / イメージ



深見店すぐやる工房 / イメージ

**開催日** 2012年2月20日(月)13:00~17:00  
**旅行代金** お一人様 35,000円(税込)  
**企画主催** 日経BP社「日経トップリーダー」経営者クラブ  
**旅行企画・実施** 日本通運株式会社 東京旅行支店



### 店舗視察と特別講演

ホンダカーズ中央神奈川 代表取締役会長 **相澤 賢二** 氏  
 店舗視察中の解説と瀬谷店での特別講演により、お客様に感動を与え、ご満足いただけるような「店舗づくり」「人財づくり」についての極意を伝授します。

プロフィール 1940年生まれ。立教大学卒業後、食品会社、本田技研工業を経て69年、ホンダセンター湘南設立。代表取締役社長に。93年社名をホンダクリオ新神奈川に変更(2006年9月よりホンダカーズ中央神奈川)。ホンダクリオ系列で9年連続で顧客満足度日本一となり、大きな話題を集める。2005年6月に代表取締役会長に就任。2004年度日本経営品質賞受賞。著書に「サービスの底力!」(PHP)。

### ■視察行程(予定)

- 13時 小田急線・相鉄線大和(やまと)駅集合  
⇒オートテラス大和店(中古車販売)  
⇒深見店(会長室、すぐやる工房等)  
⇒瀬谷店(相澤会長による講演)
- 17時 解散予定(小田急線・相鉄線大和(やまと)駅までお送りいたします)。

### 前回参加者の声

- ◎人事評価の仕組みから社長のモチベーション向上施策まで開示していただき、とても勉強になりました。
- ◎社員さんのリアルな対応や、店の雰囲気を楽しむことができ、店舗見学は、有益でした。
- ◎どの社員からも強い「やる気」が感じられた事が印象的でした。

※集合以降、店舗間の移動は専用バスとなります。視察スケジュールや集合場所等は天候その他の都合等により変更になる場合があります。あらかじめご了承ください。なお、詳細はお申込み後にお知らせいたします。

- ◎最少催行人員 15名
- ◎参加費は、店舗視察と移動のバス代です。
- ◎集合場所までの往復交通費は、お客様負担となります。
- ◎添乗員は同行しませんが、現地で係員がお世話いたします。

## FAX申込書 ※全ての項目をご記入ください。 汐留塾 「顧客感動と『人財』づくりの極意」

お名前	(姓) _____ (名) _____ (セイ) _____ (メイ) _____	年齢	_____ 歳	性別	男 ・ 女	※下記にご同意の上、 <input type="checkbox"/> してください。 本申込書にご記入いただいたお客様の個人情報は、個人情報管理責任会社である日本通運株式会社が取得し、日経BP社に提供いたします。それ以降は日本通運、日経BPそれぞれの責任において管理されます。登録された個人情報は、お客様との連絡や各種ご案内、アンケート、広告主等の製品やサービスのご案内に利用させていただく場合があります。なお、お客様の個人情報の取り扱いや開示・訂正等に関するお問い合わせにつきましては、下記までお寄せください。 日本通運株式会社 東京旅行支店 個人情報管理者 ☎03-6251-6386 上記内容に: <input type="checkbox"/> 同意します。
ご住所	〒 _____ (いずれかに☑を) <input type="checkbox"/> 会社 <input type="checkbox"/> 自宅					
会社名	_____	ご所属	_____	お役職	_____	
TEL	( _____ ) _____ - _____	FAX	( _____ ) _____ - _____			
Eメールアドレス	_____ @ _____					

●定員になり次第締め切りますので、お早めにお申し込みください。●お申し込み受付後、日本通運内に設置の汐留塾事務局から受講証と請求書(銀行振込)をお送りします。

お申し込み  
お問い合わせは

**FAX.03-3573-8348**

汐留塾事務局(日本通運株式会社内) ☎03-3573-8345(平日9時~18時)

ホームページからもお申し込みできます  
<http://www.shiodomejuku.com/>

汐留塾

検索

※写真について 掲載している写真は撮影時のアングル・天候など諸条件により、実際にご覧になる景観とは異なる場合があります。また「イメージ」と付記されている写真は、旅行日程とは関係ない旅行目的のイメージ、旅情を表現したものです。

※お申し込みいただく前に別途お渡しする「国内募集型企画旅行のお取引条件とご契約の内容について」を必ずお読み下さい。

## ご旅行条件(抜粋)

### 【国内募集型企画旅行契約】

(1) この旅行は日本通運株式会社東京旅行支店(東京都港区新橋1-5-2、観光庁長官登録旅行業第19号)(以下「当社」といいます)が企画・実施する旅行であり、この旅行に参加されるお客様は当社と募集型企画旅行契約(以下「旅行契約」といいます)を締結することになります。

(2) 旅行契約の内容・条件は、当パンフレットによる他、別途お渡しする「国内募集型企画旅行のお取引条件とご契約内容について」(以下「条件書」といいます)、確定書面(最終日程表)及び当社の旅行業約款(募集型企画旅行契約の部)になります。

### 【旅行のお申し込み・契約成立の時期】

当社所定の旅行申込書にご記入の上、下記の旅行代金を添えてお申し込みいただきます。

・旅行代金  
・旅行代金・取消料、違約料の一部として取り扱います。  
・お客様との旅行契約については、当社の承諾と上記の旅行代金の受理をもって成立するものといたします。

### 【旅行代金のお支払い】

残金は旅行出発日の前日から起算してさかのぼって14日目にあたる日より前にお支払いいただきます。

### 【旅行代金に含まれるもの】

・プログラム(日程)に明示した利用交通機関の運賃、バス料金、セミナー料金  
※特に注釈のない限り普通運賃

・プログラム(日程)に明示した食事料金及び税、サービス料

・団体行動に必要な心付

・現地でのコーデ(ケージ)費用

### 【旅行代金に含まれないもの】

・電報電話料、追加飲食代その他個人的性質の諸費用及びそれに伴う税金、サービス料

・お客様の傷害・疾病に対する医療費

・集合場所までの往復交通費

### 【旅行契約内容・代金の変更】

・当社は旅行契約の内容を変更し、旅行代金を変更することがあります。詳しくは「条件書」によります。

### 【取消料】

・お客様はいつでも下記の取消料を支払って旅行契約を解除することができます。

解除時期等	取消料
旅行開始日の前日から 起算してさかのぼって	旅行代金の 20%
(日帰り旅行は10~8日目) 7~前々日	30%
前日の解除	40%
旅行開始当日の解除	50%
旅行開始後の解除又は無連絡不参加	100%

※本旅行は夕留塾セミナーと取消料規約が異なります。

### 【最少催行人員】 15名

これに満たない場合、旅行の実施を中止することがあります。但し、この場合旅行開始日の前日から起算してさかのぼって13日目(日帰り旅行については3日目)にあたる日より前に通知いたします。

\* 添乗員は同行しませんが、現地で係員がお世話いたします。

\* 集合場所までの往復交通費はお客様負担となります。

### 【当社の責任】

・当社は当社又は手配代行者がお客様に損害を与えた時は損害を賠償いたします。

・お荷物に関する賠償限度額は当社の故意または重大失による場合を除きお一人15万円までとし、賠償発生の日から起算して14日以内に通知された場合に限りります。

・その他は「条件書」によります。

### 【特別補償】

・当社は責任の有無にかかわらず、お客様が当旅行中、急激かつ偶然な外来の事故により生命、身体または手荷物に被った一定の損害について補償金及び見舞金を支払います。詳しくは「条件書」によります。

### 【旅程保証】

・旅行日程に重要な変更が行なわれた場合には、当社はその変更の内容に応じて変更補償金を支払います。詳しくは「条件書」によります。

### 【お客様の責任】

・当社はお客様の故意又は過失、法令もしくは公序良俗に反する行為により当社が損害を被った時はお客様から損害の賠償を申し受けます。

### 【クレジットカード利用の通信契約】

・当社は当社が提供するクレジットカード会社の会員(以下「会員」といいます)より、会員の署名なくして旅行代金等のお支払いを受けること(以下「通信契約」といいます)を条件に電話その他の通信手段による旅行のお申し込みを受け付ける場合があります。その場合、会員は「出発日」「旅行名」に加えて「カード名」「カード番号」「カード有効期限」等を当社にお申し出いただきます。

・通信契約による旅行契約は、電話による申込みの場合、当社が受諾した時に成立し、その他の通信手段による申込みの場合は、当社が契約の締結を承諾する旨の通知を発生した時に成立するものとします。

・通信契約での「カード利用日」

・は、会員および当社が旅行契約に基づく旅行代金等の支払または払戻債務を履行すべき日とし、前者の場合は契約成立日、後者の場合は契約解除のお申し出の日となります。

### 【最終日程表の交付時期】

・確定した主な運送機関名が記載された最終日程は旅行開始日の前日までに交付します。ただし、旅行開始日の7日前以降にお申し込みいただいた場合には旅行開始日当日に交付することがあります。なお、期日前であってもお問い合わせいただければ手配状況についてご説明いたします。

### 【個人情報取り扱いについて】

・当入及び下記「販売店」権記入の委託販売店は、旅行申込の際にお申込書にご記入いただきましたお客様の個人情報について、お客様との間の連絡のために利用させていただくほか、お客様がお申しいただいた旅行の手配において必要な範囲内で運送・宿泊機関等及び手配代行者に提供させていただきます。

### 【旅行条件・旅行代金の基準日】

・この旅行条件は、下記の日付を基準としています。  
2011年12月12日

旅行企画・実施



日本通運 東京旅行支店  
東京都港区新橋1-5-2

観光庁長官登録旅行業第19号/社 日本旅行業協会正会員



(社) 日本旅行業協会正会員



旅行業公正取引

ポンド保証会員



協議会 会員

## お問い合わせ・お申し込み

### 日本通運株式会社 東京旅行支店 総合営業第一グループ(夕留塾事務局)

住所: 東京都港区新橋1-5-2 日通旅行ビル2階

電話: 03(3573)8345 FAX: 03(3573)8348

総合旅行業務取扱管理者: 野口 武人

担当: 奥村・佐藤(純)

営業時間: (月~金) 09:00~18:00 土・日・祝日は休

## ■振込銀行

銀行/支店名 みずほ銀行第二集中支店

口座名義 日本通運(株)旅行口

口座番号 (普) 3729179

★夕留塾ホームページもご覧ください <http://www.shiodomejuku.com>

総合旅行業務取扱管理者とは、お客様の旅行を取り扱う営業所での取引に関する責任者です。この旅行契約に関し、担当者からの説明にご不明な点があれば、ご遠慮なく上記の取扱管理者にお尋ねください。