



Service Hospitality Trainer

川畠 和弘

Delighting People, Cultivating the Future.

接客コーチング / ホスピタリーマネジメント / レストラン・ホテル開業サポート / 組織開発

お店の想いに寄り添い、心地よいサービス体験を丁寧に設計いたします。



Vision / Mission / Value

Vision(ビジョン)

「人が人を喜ばせることで、
幸せが循環する社会を。」

おもてなしの力で、人の心がつながり、
思いやりの連鎖が生まれる。その連鎖
が、地域や社会の豊かさへと広がってい
く未来を目指す。

Mission(ミッション)

プロのサービスマンとして、
人を喜ばせる体験を通じて、
サービス業の価値と地位を高める。

生産者、ゲスト、そして地域がそれぞれの
立場で幸せを感じられるように。"歓び"を
軸に、人と社会の関係性をより良い形に
デザインする。

Value(バリュー)

感謝と敬意 - 人とのつながりに感謝し、
相手への敬意を忘れない。

思いやりと誠実 - 相手の立場に立ち、
心からのサービスを届ける。

歓びの循環 - 自分の喜びが誰かの喜びへ、
そして社会の喜びへとつながる行動を選ぶ。

プロフィール



川畠 和弘 Service Hospitality Advisor

調理師専門学校卒。箱根のオーベルジュでサービスの礎を築き、ワインバーの店長として現場と運営に携わる。地方のリゾートホテルで"時間をともにするおもてなし"を深め、三つ星レストランでは支配人として空間と体験づくりを統括。

異なる環境で積み重ねた経験から、場所や規模に応じた"心に残る接客と仕組み"を構築。レストラン、ホテル、町場、リゾート—様々な現場で培った知見を、組織と顧客体験の向上に活かします。

茶道歴10年。「お互いの時間を大切にしあうこと」を出発点に、言葉、立ち居振る舞い、空気づくりを整える作法を、現代のサービス現場で再現可能な形に落とし込み、おもてなしの軸としています。

キャリア

1999-2007	オーベルジュ・オー・ミラドー ギャルソン、ポーター、シェフ・ド・ラン クラシックなフランス式サービスを体系的に学び、料理を最大限に引き立てる顧客体験を習得。
2007-2009	ブラッスリーH×M モト・ロツソ 店長 新規開業店のスペインバルの店長として立ち上げを担当。幅広い顧客層に対応し、教育・運営を確立。新規レストラン立ち上げを行う。
2009-2016	ベラビ斯塔境ガ浜 ラウンジ、イタリアン、レストランマネージャー→マネージャー→料飲部統括マネージャー リゾートホテルで"非日常体験"を設計し、高級空間に温かみを与える接客を実践。新規レストラン立ち上げを行う。
2016-2025	L'Effervescence メートル・ド・テール→アシスタントマネージャー→支配人 支配人として三つ星・グリーンスター継続を牽引。ブランド体験とチームマネジメントを統括。

強み・実績

主な実績

- ミシュラン三つ星・グリーンスター獲得を支えた運営設計（6年）
サービス品質基準の再構築
顧客体験（CX）を高める動線・間合い・所作の設計
スタッフ育成と評価制度のアップデート
- Impact Report制作主導
社会的信頼を高めるブランドづくり
事業の意義を整理し、ステークホルダーとの関係を強化
- 組織開発・チームビルディング（10年以上）
新人～幹部まで段階別研修の構築
OJTと対話型フィードバックによる人材育成
- あらゆる価格帯・業態への適応力
高級店から町場まで、現場の文化に合わせた体験設計と育成を提供。
「型を押しつけない指導」が評価され、幅広い業態で改善実績。
- 茶道10年：所作・間・余白の設計をサービス基準化
10年の茶道経験を背景に、所作・間・余白の感性を“サービスの再現性”として体系化し、現場の質と世界観を底上げするサポートを行う

専門性

- 顧客体験デザイン（CX／EX設計）
お客様が店に入ってから帰るまでの一連の体験を、心地よく感じてもらえるように設計する
料理、サービス、空間、時間の使い方を整え、お客様が“ここで過ごしてよかったです”と思える流れを作ります
- 研修・教育プログラム設計
実践型ロールプレイ
所作・立ち位置・空気づくりトレーニング
「ホスピタリティ視点のマネジメント研修」
- ブランドづくり・コミュニケーション設計
理念・世界観を共有させ、“行動レベル”に落とし込む
スタッフが語りやすいメッセージを提案
- アドバイザー／トレーナーとしての伴走支援
直接現場に入りアドバイス、トレーニングをする
経営と現場のズレを整える“翻訳”
改善策を“実装できる状態”に整える
現場で動けるチーム育成（仕組み+心）

専門資格

- 調理師免許
- JSA認定ソムリエ

提供サービス概要 | 4つの柱

文化（Identity）を芯に据え、現場の技術（Service/Hospitality）で体験化。オペレーション（Operation）が再現性を支え、コミュニケーション（Relationship）が関係性とファンを育成。4つの循環で"人が変わっても価値が続く店"を実現します。

1

Service / Hospitality

技術と心の両輪を整える

言葉遣い・声の温度・間の使い方、所作・立ち姿・手の動きなど、茶道の身体技法を応用したサービス体系の構築と実践。

2

Culture / Identity

存在理由を言語化し、文化を浸透

ミッション・ビジョンの整理、価値観にもとづく判断基準の設定。店の哲学を共有し、自走する組織へと導きます。

3

Operation / Team Support

動線と役割を最適化し再現性を確保

作業の重複・無駄を減らす配置設計、役割分担の明確化、品質チェック体制の構築。効率と品質の両立を実現します。

4

Communication / Relationship

体験前後まで設計し、関係性を育てる

予約～退店後までの体験設計、言葉のトーン統一、自然な紹介・再訪につながる接点づくり。地域・生産者との共創を促進します。

サービス詳細① | Service / Hospitality

サービス(技術)

- 言葉遣い・声の温度・間の取り方
- 所作・立ち姿・手の動きの整え方
- 無駄を減らした動線と提供タイミング
- 役割・ポジション・フローの設計
- テーブルコントロール／予約・席数調整・料理提供のタイミング

お客様にとって心地よい“見え方・伝わり方”をつくるため、立ち位置や動作、手の動きまで丁寧に整えます。

サービスを「誰がやっても同じ品質で届けられる状態」へと導きます。

ホスピタリティ(心)

- “人として出会う”姿勢（笑顔、安心感）
- ゲストの声に丁寧に耳を傾け、心に安らぎをもたらす
- 相手の状態を読み取り、緊張→安心→信頼へ導く
- まわりへの気づきと、先回りの配慮
(言われる前に“必要なひと手間”をして差し上げる)
- 過不足のない“ちょうど良い”配慮で、ゲストの時間を大切にする

おもてなしの本質

料理や空間の価値は、人を通して初めて伝わります。

想いを受け取り、丁寧に手渡すその瞬間に、お店の価値が育れます。

サービス詳細② | Culture/Identity構築

ブランドの芯を明確にする

- 「大切にしたい価値観」を言語化する
- ゲストにどんな価値を届けるのかを明確にする
- 価値観→行動基準に落とし込むスタッフ全員が理解し、再現できる状態にする
- スタッフ全員が理解し、再現できる状態にする

お店の価値観や哲学を、誰もが動ける行動レベルに翻訳し、現場に定着させます。

文化を共有する仕組み作り

- 大切にする価値観を全員で共有する
- 接客・サービスの行動基準を明確にする
- 属人化をなくし、再現性のある“型”をつくる（ルールブック化）
- スタッフが自分の役割に価値を感じられる状態をつくる
- 朝礼・ミーティングを“文化を育てる時間”として再設計

自走する組織への転換

自走する組織とは、価値観と行動基準を明確にし、判断軸を共有することで、各自が主体的に動ける状態をつくることです。指示待ちから脱却し、組織として継続的に成果を生み出せる体制へと変わっていきます。

サービス詳細③ | Operation / Team Support

提供フローと動線の最適化

- 営業中の立ち位置・動き方の整理
- ピーク時に対応できる動線と配置の設計
- 作業の重複や役割の偏りが出ないよう配置を見直す
- だれでも迷わず動けるオペレーション表の作成
- キッチンとサービスの連携強化による提供のスムーズ化

現場の動きをシンプルに整え、最小の動きで最大の成果が出るオペレーションを
つくります。

ムダのない流れが生まれることで、チーム全体が落ち着いて働く環境が整います。

負担の偏りを防ぐ仕組み

- 役割・担当・作業手順の明確化
- 適切な予約数・席数の管理
- サービスと料理の品質チェック体制
- 毎日の振り返り→改善の習慣づくり

品質の再現性をつくる

- スタッフの能力差に左右されない接客基準づくり
- 新人が迷わない育成ステップの明確化（マニュアル整備）
- マネージャー／リーダー育成：スタッフの個人差をならす仕組みづくり

誰が入っても同じ“感じの良さ”が再現できる状態をつくります。

属人化をなくし、店舗の世界観と品質を安定させるための基盤づくりです。

サービス詳細④ | Communication / Relationship

ゲストとの関係を育てる(リピーターづくり)

- 予約～来店～退店後まで一貫した体験の流れをつくる
- 初来店・常連に合わせた声かけやご案内の工夫
- 期待感を高める情報発信 (SNS／メール／メニュー説明)
- ゲストが安心して任せられるコミュニケーション設計

初めての方にも常連の方にも、「また来たい」と思ってもらえる体験を整えます。

スタッフ間のコミュニケーション強化

- 言葉遣い・トーンの統一
- 引き継ぎや共有の仕組みづくり
- 情報が曖昧にならないための連携ルール
- スタッフの判断が揃う“共通言語”づくり

スタッフ同士の連携がスムーズになり、サービスの質が安定します。

生産者・地域とつながる関係性づくり

- 生産者のストーリーを自然に紹介できる仕組み
- 地域やコミュニティとの協働の土台づくり
- お客様の「物語」を大切にする姿勢
- 店の活動が生産者・地域に還元されていく循環づくり

“料理の背景”と“地域の力”が伝わり、店の価値が深まり続ける関係性をつくります。

背景を語れる店づくり(まとめ)

- 料理の背景・生産者の想いを言葉にする
- 地域とのつながりを見る形で発信する
- 「この店で過ごす意味」をお客様に届ける

店の個性と世界観が伝わり、ファンが育つ状態へ。

実施プロセス

1

ヒアリング

現状・想いの把握

まずはお店の現状や、経営者・スタッフの皆さまが大切にしている想いを丁寧に伺います。

課題の前に、目指す姿と現状のギャップを明確にし、方向性を共有します。

2

現場視察・体験分析

強みと改善点を具体化

実際に店舗を訪問し、サービス、空間、お客様体験を多角的に分析します。

動線、コミュニケーション、空気感など「数字では見えにくい部分」を含めて現場の状態を把握します。

3

改善提案・研修設計

店"らしさ"を軸に
再現可能な型へ

形式的なマニュアルではなく、貴店ならではの"らしさ"が伝わる行動基準を設計します。

スタッフが自信を持って動けるよう、言葉・所作・判断軸を整え、実践可能な研修プランにまとめます。

4

実施・フォロー

定着支援と再評価

研修後のフォローを通じて、習慣化とチームの行動変化をサポートします。

改善点の再評価を行い、持続的な成長につながる状態を一緒につくりていきます。

年間スケジュール(例)

開始～3ヶ月

4～6ヶ月

6～8ヶ月

9～12ヶ月

Service Hospitality	所作・立ち振る舞いの確認 課題抽出 サービスの基準設定	接客研修（言葉遣い/所作） ロールプレイ/フィードバックの設定 来店メソッドによる体験検証	サービスクオリティの再現性 チェックシート作成 ロールプレイの習慣化	スタッフが教えられる状態へ チーム内サービストレーナー育成 内製化の完成
	世界観・哲学の言語化 サービススタンダードの骨組み作成 コミュニケーションライン構築	価値観共有/浸透 サービス哲学（"らしさ"）の言語化 文化共有ミーティング設計	文化共有ミーティング実施 スタッフ浸透支援 体験への世界観落とし込み	自走状態へ移行 世界観が"人"を通して再現されているかのチェック機構 自走文化の土台づくり
	現場動線と業務負荷の確認 ピーク時の流れ分析 チームミーティング設計	負担偏りを防ぐオペレーション再設計 動線改善/配置見直し 仕組み・チェックリスト整備	マネージャー/リーダー育成支援 改善サイクルの確立 日々の振り返りの習慣化	現場運営を任せる段階へ 自走改善が行われる仕組みへ 内部サイクルの安定化
Communication Relationship	顧客体験構築の整理 予約・来店・退店フロー 言葉・トーンの分析	言葉・トーン・伝え方の統一 SNS/メニュー/メールの表現整備 リレーション設計	リレーション&コミュニティ構築 生産者/地域とのストーリー接続 顧客理解の強化	自然な紹介/リピート発生の仕組み完成 コミュニティ形成 生産者/地域との循環構築

料金・期間の目安

お客様のニーズや店舗規模に合わせて、最適なサポートプランをご提案いたします。

スポットトレーニング

¥30,000～

1回（約2時間）

- ◆ 現状の課題や目標をヒアリングし、改善ポイントを整理
- ◆ 店舗の特徴に合った接客・サービス改善案の提示
- ◆ 所作／声の使い方／提供順など“再現しやすい型”的ミニレクチャー
- ◆ 課題テーマに応じた短時間のトレーニング

まずは気になる部分から整えてまいります。

終日サポート

¥100,000

1日（約8時間）/回

- ◆ 営業中のサービス現場に同席し、リアルタイムでフィードバック
- ◆ ホール動線・提供の流れ・チーム連携のチェック
- ◆ オペレーション構築のアドバイス／改善案
- ◆ 特別な場面（VIP対応・イベント）の事前準備から当日の最適化まで

実際の現場において成功に導くための支援をいたします。

チーム育成サポート

¥200,000～400,000

月額制（4～6回の訪問）

- ◆ 定期的な研修・コーチングで着実なスキルアップを支援
- ◆ 営業日の実践指導で“現場で使える力”を育成
- ◆ 振り返りと改善提案を通じて、サービス品質を継続的に向上
- ◆ 中長期的な組織成長・サービス文化づくり

現場の力を底上げし、組織の“サービス文化”が根づく状態を目指します。

※ 料金は店舗規模や内容により調整いたします。まずはお気軽にご相談ください。

お問い合わせ

川畠 和弘

Service Hospitality Trainerr



Mobile: 090-1035-8186



Mail: info@kawabata-service.com



Office: 〒212-0054 神奈川県川崎市幸区小倉2-31-15
Villa Blanche 508

サービス向上や組織づくりに関するご相談は、
どうぞ気軽にお声がけください。
お店に寄り添いながら、より良い未来づくりをお手伝いいたします。