

□CSリーダー育成研修【顧客満足向上リーダー育成研修(企画)】

JSP

セールスポイント	CS向上の原理原則がシンプルなため、各社に応用が可能であり、特に教育システムについては、具体的な示唆を与られます。 また、実際にCS・ES(従業員満足)問題を取り扱うため、組織と個人のビジョンを考える機会となり、行動レベルでの変革が期待できます。		
日程	基本2日間(2日間合計12時間)	1日バージョン(7時間)	※CSのポイントを効率的に学習させることや問題意識を持ってもらいたいとお考えの企業ニーズに応える。
	※以下内容は2日バージョンを記載	3日バージョン(3日間合計18時間)	※問題の取扱いの深耕とアクション時重要となる部下のモチベーションを高めるスキルの習得まで必要な企業ニーズに応える。
	<input type="checkbox"/> 【オプション】フォローアップ研修も可能(2日バージョン、3日バージョン) 【内容】仕事の進め方(PDCAサイクル)のCheck⇒Actionが円滑に行えるように、問題解決スキルおよび、対人関係スキルの習得を実施する。 基本1日(7時間)		
最大人数	36名	ファシリテーターの範囲最大(2日バージョン以上) ※1日の場合、60名	
最低人数	8名	グループダイナミックスが生まれる最小	
1日目	項目	主な内容	ポイント
45分	1.オリエンテーション	趣旨説明、スケジュール、アイスブレイク	同一企業の場合、対人関係を重視するアイスブレイクの実施
75分(120)	2.5つのCSを高めるキー(鍵)	3.理想の思いが実現できるような仕組みが整備されている。 組織の使命と個人の使命をリンクさせる。	5つのポイントを一通り解説します。 仕組みについても ●教育システムに重点をおいています。 テーマパークにおける「採用～OJT」と「導入研修の歴史」をベースに解説し、各企業の教育システム構築の参考となるようにしています。

□CSリーダー育成研修【顧客満足向上リーダー育成研修(企画)】

30分(150)	3.各企業理念	ミッション、ビジョン、価値観、行動指針	左記の確認を行います。 この後のグループワークの核となります。
45分(195)	4.「らしさ」の仮設定	<input type="checkbox"/> 「お客様」との接点について <input type="checkbox"/> 「らしさ」の仮設定 <input type="checkbox"/> 「らしさ」のためにやっていること	•お客様との接点が顧客満足の原点です。 •接点からお客様は提供している企業・商品・サービスに「らしさ」を感じさせる指針とします。
105分(300)	5.「らしさ」の検証	「クオリティマトリックス」を使っての問題分析	シンプルな問題発見技法を使用します。
2日目			
45分	6.リーダーにとって大切なこと	具体的なリーダー像とリーダーシップ論	「リーダー論」:最初からリーダーになりたいと思ってリーダーになる人はいない。ここで「5つのキー」の自律・自立につなげています。 状況によりTA(交流分析)を使うことがあります。
120分(165)	7.アクションイメージの作成	目指したいゴールの設定と達成のための施策立案	課題達成のための方法をテキストにそって実施します。 ブレinstoーミング⇒変則KJ法を使用します。
45分(210)	8.プレゼン準備	効果的なプレゼン解説とリハーサル	効果的なプレゼンはテキスト解説を実習中心です。
90分(300)	9.プレゼン		企業のニーズにより方法は変更して行います。
	まとめ		プレゼンの時間により変更します。
【オプション】フォローアップ研修により(7時間)			
<input type="checkbox"/> 各企業ニーズに合わせて実施する。実習例は、次のとおりです。 ・実行プロセスと結果の共有化 ・問題解決へのアドバイス ・リーダーシップのあり方 等方法多数あり			

以上