

# 第7回CS向上公開研修(顧客満足向上研修) テーマパークフィールド体験

感動サービスを生み出すディズニーの秘密？

- 開催日 2010年 11月25日(木)・26日(金)の2日間
- ねらい CS向上で大成功を収め、抜群のレピーター率を誇るテーマパークからCS向上のヒントを学ぶ。
- 研修の特徴

○ディズニーでも僅かな関係者しか知らないCS向上ノウハウを提供します。

○キャスト(従業員)のモチベーションの高さを実感できます。

○一部問題解決技法・心理学を導入し、自組織の課題発見をサポートします。

※派遣研修も可能です。  
(この場合、フィールド体験の代わりに「ゲスト対応ロールプレイング実習」に変更可能です)

- 内容(時間・内容を一部変更することがあります)

Time	Content	Method
10:00	I. オリエンテーション	チームワーク実習
10:15	II. テーマパークのCSの考え方 ディズニー思想の背景を理解し、自社の理念の浸透を検討する。	説明と実習
	III. ショーに対する細かいこだわり パーク全体からゴミ箱・灰皿までに至るこだわりを提示する。 キャスト(従業員)を観察するポイントを解説する。	具体例の提示
11:45	IV. フィールド体験(テーマパーク視察)※移動時間を含む。自由解散(グループ体験を予定)	ポイント資料を配布
◇ 2日目		
10:00	V. フィールド体験の共有化 「ディズニーの価値観」を理解するため、フィールドワークでの発見を参加者で共有化する。	グループ ワークショップ
11:00	VI. CS向上の教育ノウハウ 研修プランニングの工夫と職場トレーニングでのノウハウを身につける。	説明と ロールプレイング
12:00	ランチ	
13:00	VII. コミュニケーションの活性化ノウハウ ディズニーのコミュニケーションの活性化によるモチベーション向上方法を理解する。	説明と 心理学実習
14:00	VIII. 問題点絞り込みと問題解決 「I～VII」までに身に付けたノウハウを基に自社の問題を検討する。	ロジカルシンキング
15:30	IX. CS向上のためのリーダーシップとチームワークというパワー CS向上のために必要なマインドとチームワークが創り出すシナジー(相乗効果)に気づく。	内的モチベーション 外的モチベーション
16:00	終了予定	

★裏面をご覧ください。

■ご参加をお待ちしております。

- CS向上の熱意をお持ちの方
- CS向上の具体的な指針や方法を身につけたい方
- JS(働きがい)の創出のヒントを得たい方

■研修会場 池袋「駅前会議室」※JR池袋駅 徒歩 1分

■参加料 28,000円(税込) ※9月17日までにお申し込みの方、25,000円(税込)  
内容)テキスト、資料、テーマパークパスポート料金、昼食代(1回)

■講師 JSパートナー株式会社 代表取締役 福島 文二郎(ふくしま ぶんじろう)



経歴)東京ディズニーランド開園の1983年から運営会社である(株)オリエンタルランドの正社員として24年間在籍(ディズニー教育18年、オペレーション責任者6年)。

テーマ型ショッピングセンターの開業にも従事し、テナントミックス(選定と誘致)やテナント教育も担当。他企業への研修・コンサルティングも次のとおり実施している。

- ・**新ビジネスマナー研修**(・ビジネスマナーの背景を理解した上で、永続的なビジネスマナーのスキル習得する研修)※12月8日(水)開催
- ・**プレゼンテーション向上研修**(信頼を形成するプレゼンテーションスキルを身につけ、自己成長を図るスキル習得研修)※2011年春開催予定
- ・**研修インストラクター(講師)養成研修**(組織が持っている理念の浸透と技術を伝える講師の育成研修)※2011年春開催予定
- ・**スーパービジョンプログラム**(ビジネス知識を7つのテーマに分けて、各テーマを3時間程度に凝縮して習得する研修)

■お申込み方法

次ページのFax用申込書にご記入の上、下記の番号にお送りください。

Fax 03-6666-8835

※また、ホームページからもお申込み可能です。[http://www.jspartner.co.jp/?page\\_id=18](http://www.jspartner.co.jp/?page_id=18)

■お問い合わせ 主催会社【 JSパートナー株式会社 】

☎ 03-6666-8834 /ホームページ <http://www.jspartner.co.jp>

〒 171-0021 東京都豊島区西池袋4-13-1 5F 303

**JS(働きがい)を創造するJSパートナー**

★「公開研修申込書(Fax用)」が添付されています。

## 公開研修申込書 (Fax用)

公開研修名			
開催日	年 月 日		
フリガナ			年齢
氏名			男女 歳
メールアドレス	勤務先		
	自宅		
自宅住所	〒 TEL ( )		
企業(団体)名	部署・役職名		
勤務先住所	〒 TEL ( )		
支払方法	銀行振込	現金送金	領収書 有 無
参加される方の通信欄 ～あなたがこのセミナーに期待すること。ご意見・ご要望など～			

※お申込みいただいた方には、別途「研修参加のご案内」をお送りいたします。

ご記入いただきました個人情報は、弊社情報提供以外には、一切使用いたしません。

※研修内容・時間・場所などは、状況により変更の可能性がございます。

**参加方法:**上記「公開研修申込書(FAX用)」をご記入の上、FAXにてお送りください。

FAX 03-6666-8835

または、HPの「研修のお申込み」からもお申込みができます。

HP [http://www.jspartner.co.jp/?page\\_id=18](http://www.jspartner.co.jp/?page_id=18)

**参加料:**参加料はお申込み後、すみやかに下記銀行へお振込みをお願いします。

【振込先】 三菱東京UFJ銀行

西池袋支店

普通 0050958

JSパートナー株式会社

※恐れ入りますが、振込み手数料はご本人にてご負担をお願い致します。

**キャンセル:**誠に申し訳ございませんが、キャンセルはお受けできませんので、代理の方のご出席をお願いいたします。