

顧客満足向上をお考えの企業・団体の皆さま

CS（顧客満足）創造への基盤作り
CS・ES（従業員満足）向上プログラム

コンサルティング企画提案書

□はじめに

CS向上への高いご意志をお持ちであり、掲げている「企業理念」、ビジョン（中長期経営計画など）を達成をお考えの方は、ぜひ、次ページからのプログラムをご覧ください。

まず、弊社では、全従業員の中に企業が「目指す姿を浸透」させていくことが大切であると考えました。そして、核となる「CSのリーダーを育成」し、そのリーダーが自ら行動で範を示すとともに他の従業員を導いていくことが変革をもたらします。

CS向上は、ほとんどの企業が時間をかけて、育んでいることを考えますと近道はありませんが、このプログラムはその中でも最短と考えております。

ご検討いただければ幸いです。

【来年度のご提案】

- 全社員への理念・行動指針の浸透
- CSリーダーによるCS向上の実践

1. CSセミナー（案）

1. 目的：CS向上（顧客満足向上）の目的を全従業員が共有化し、貴社の目指すべき方向性を明確にする。
2. 対象：経営者からスタッフまで
※数年にかけて全従業員が参加されることが望ましいと考えています。
3. 講師：JSパートナー代表 福島 文二郎
4. 期待する効果
 - ① CS・ES（従業員満足）の原理・原則を正しく理解し、肯定的なイメージを醸成します。
 - ② 他社事例や経験がベースのため、わかりやすく、職場への実践を動機付けます。
 - ③ CS・ESについて、全従業員が共通言語として使用する環境を作り、活性化させます。
5. 内容（2時間）※次ページ参照。
6. 人数上限と年間開催数（推奨）

貴社とご相談の上、決定していきたいと考えております。
尚、以下は、弊社のCS向上の経験からご推奨いたします。

 - 上限人数：100名前後／回
 - 年間開催数：16回（全従業員の20%）
※パレートの法則より
「20%の人で80%の仕事をしている」から意思決定から行動までに影響を与える。
7. CS向上における講演会の位置づけ
全職員のCS向上へのコンセンサスを高めるため、計画初期の段階で実施する。
8. 費用：ご相談の上、決定

※以下の各項目の時間は変更の可能性があります。

時間	内容
10分	オリエンテーション
20分	1. CSの考え方(顧客満足と従業員満足の関係) 2. CSを高める5つのキー(鍵)
60分	(1)CSの伝統を創る(理念の重要性と行動) (2)従業員の価値観を共有化する(価値観が浸透する環境) (3)報い・報われるシステムと円滑な人間関係(組織と個々人を結ぶコミュニケーションの方法) (4)教育・トレーニングシステム(効果的な研修・OJT(職場内訓練)) (5)仕事に対する細かいこだわりを育てる(理念と職場環境の一致)
30分	3. CSを高める3つのロック(錠前) 「モチベーション／働きがい／成長」

2. CSリーダー研修（案）

1. 目的：具体的な職場でのCSの問題点を棚卸しし、課題設定をするための場を提供する。
実施に関しての行動指針を明確にし、実行（Do）レベルにつなげる。また、自身のリーダーシップ・スタイルを理解し、円滑に職場のメンバーをモチベートできる能力を身につける。
2. 対象：職場のCSリーダー
3. ファシリテーター：JSパートナー代表 福島 文二郎
4. 期待する効果
 - ① 職場のCS・ESの課題を多角的に抽出し、多面的に課題を解決することにつなげます。
 - ② 具体的な行動レベルの施策を立案できます。
 - ③ リーダーとしての自覚を高めるとともに、リーダーとしての行動のあり方を理解し、職場での実践につなげます。
5. 実施時期：CS講演会参加後、開催。
6. ワークショップ内容： 2日間コース
※詳細は、次ページ参照
7. 研修の人数上限と年度内の実施回数
 - 上限人数：24名/回
 - 実施回数：全CSリーダー/24（名）
8. CS向上における研修の位置づけ
講演会后、モチベートされたスタッフをリードしていく人財の育成。
CSリーダーの支援、および、ヒューマンスキルを向上させる。
9. 費用：ご相談の上、決定



※以下の各項目の時間は変更の可能性があります。

DAY 1	内容
30分	オリエンテーション
30分	CSを叶えるリーダーの役割
60分	CSが高い企業の取り組み
60分	リピーターを創るスタッフの育て方
60分	お客様のニーズ理解(ワークショップ)
60分	お客様のニーズに対して個々人でできるCS向上(ワークショップ)
90分	職場メンバーでできるCS向上(ワークショップと実習)
	終了

DAY 2	内容
30分	語れる人材を育てる(プレゼンテーションスキル)
90分	プレゼンテーション&フィードバック
30分	リーダーシップ概論
30分	自身のパーソナリティ(分析)
30分	自身のコミュニケーションスタイル(分析)
30分	個人対個人のリーダーシップ(実習)
30分	個人対集団のリーダーシップ(実習)
30分	信頼関係の創出に向けて
60分	1年後目指すべき姿(ワークショップ)
	終了

オプション1：CSビルディング研修（顧客満足構築研修）

1. 目的：論理的・体系的にCS向上（顧客満足向上）のための基本原則を再確認し、貴社のCSをこれまでと違った視点で、検証・対応することを可能にする。
2. 対象：基本は全職員（経営幹部・管理職を除く）
3. ファシリテーター：JSパートナー代表 福島 文二郎
4. 期待する効果：
 - ① CS向上に全職員が参画している意識を醸成します。
 - ② お客様に好感をもたれるコミュニケーションスタイルを学習し、サービスに活かすことができます。
5. 研修内容（1日間コース） ※詳細は、次ページを参照願います。

★ 次ページ「DAY2」を“フィールド体験”（CS優良企業の体験。テーマパークやホテルなど）にし、CSに関するこだわりを体感し、自社のCS活動に活かすという方法もあります。
6. 1セミナーの人数上限と年間参加者
○上限人数：30名/回
7. CS向上におけるCSセミナーの位置づけ
講演会を受けて、グループ活動へと移行するにあたり、個々人のCSへの関わりと具体的な対応を理解する。また、グループ活動の参加意識を高め、活動を円滑にする。（CSリーダーセミナー開催であればリーダーへの活動援助にもつながる）
8. 費用： ご相談の上、決定



※以下の各項目の時間は変更の可能性があります。

時間	内容
10分	オリエンテーション
30分	CSが高い企業の取り組み
30分	貴社の方針とCSの関連性を考える
60分	リピーターを創る「企業の価値観」(企業らしさ)
90分	CS向上の基本・・・4つのポイント ※個人ワーク→グループディスカッション
60分	感性を磨くお客さまへの言葉・話し方・身体で共感性を高める(実習)
60分	チームビルディング(目標達成とメンバーの関係性の促進)
	終了

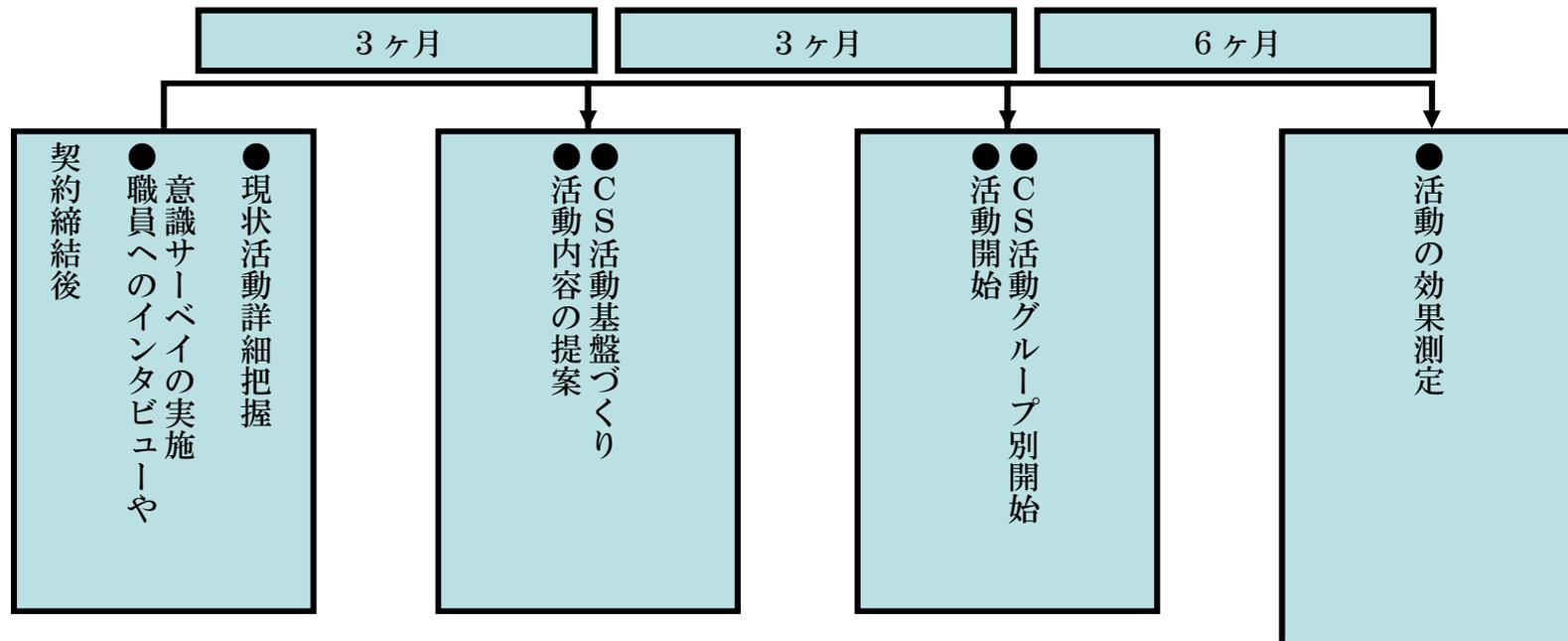
オプション2：コンサルティング活動（案）

年間をとおして、コンサルティング活動を実施し、一貫性のある計画立案への参画と活動の効果性を高める。

○コンサルティングの活動領域

- ① 各施設に関する実態調査とフィードバックへのアドバイス
(弊社にて実施した場合、別途費用がかかります)
- ② リコグニッション活動（表彰制度等）へのアドバイス
- ③ コミュニケーションツールなどに対するアドバイス
- ④ 日常活動に対する支援（次ページ参照）

○費用：相談の上、決定



オプション3：CSインストラクター育成

CS向上活動において、CSリーダーよりワンランク上（表現は不適當ですが）のCSを実践し、語れるメンバーがいることにより、全職員が目標設定をその人物におくことが可能となります。

実質的な職場のCS推進はCSリーダーの方が行いますが、そのCSリーダーの職場活動を円滑に促進する「全体を啓蒙するインストラクターを育成します。

考えられるCSインストラクターの役割としては、次のとおりです。

- 貴社ミッションの啓蒙（ミッション浸透・CS向上研修等の講師）
- 職場のCS向上活動の援助

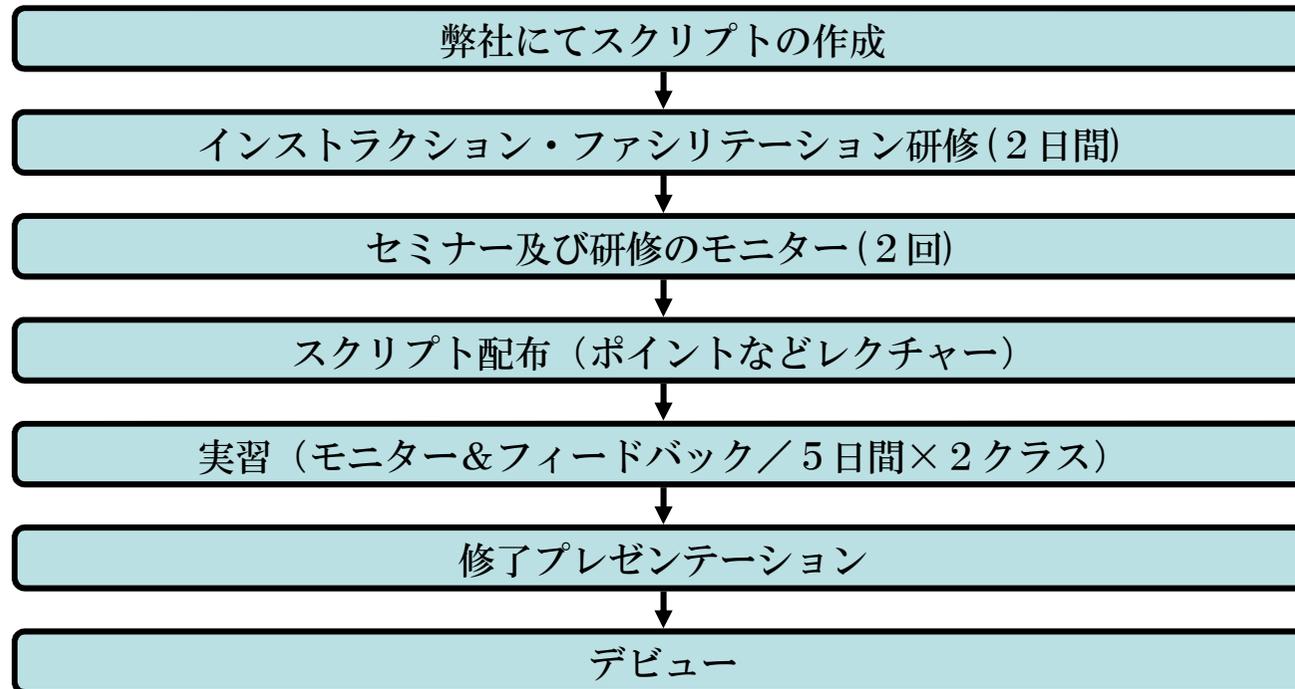
ディズニーにおいては、「ディズニー・ユニバーシティ・リーダー」という制度があり、毎年16名前後現場から選ばれています。このメンバーは、ディズニーフィロソフィーの実践者であり、語り部としてディズニー導入研修のファシリテーターを行っています。多くの従業員（ディズニーではキャストという）がこのユニバーシティ・リーダーを目指し、職場のCSを高めていると考えられます。貴社に同じような制度を導入することにより、ボトムアップで永続的なCS向上が可能と考えられるためご提案いたしました。

貴社CSインストラクター育成の場合

次のようなステップが考えられます。

尚、実施していただく研修は、CSビルディング研修（顧客満足構築研修）です。

1. 目標：ディズニーで実施しているインストラクターを育成する教育システムがあり、そのレベルに準じて構成します。



2. 費用概算：別途ご相談

本企画提案書の考え方

- CS向上は多重継続という観点からトータルの提案しております。
各研修などは単体でも効果性はあります。
- プログラム全体、また、各セミナーとも現状の情報を基に企画しておりますので、本格的に発注いただいた場合、より現状に即したプログラム提案となります。
- 当企画は、御社と守秘義務契約締結後に詳細の情報交換を行い、最終プログラムを構築いたします。
- 各研修やコンサルティングは、弊社代表が提供した他社での成功事例を基に製作しています。
- 費用は別途ご相談となります。

以上、ご検討のほどよろしくお願いたします。

JSパートナー株式会社
代表 福島文二郎