

# CS(顧客満足)向上セミナー

## ディズニーから学ぶ

JSパートナー株式会社 代表 福島文二郎

□主な内容

**CSの考え方**

**CSを高める5つのキー(鍵)**

**CSを高める3つのロック(錠前)**

\*\*\*\*\*

## CSの考え方

テーマパークのリピート率

\*\*\*\*\*

## CSを高める5つのキー



\*\*\*\*\*

### 🔑 伝統を創る第一歩

目指すべきゴール

すべての○○○○に

○○○○を提供する

\*\*\*\*\*

## 🔑 価値観の共有

- 価値を共有するシンボル
- 笑顔で満ち溢れている場所
- ディズニーテーマショー
- ユニークな名称

\*\*\*\*\*

## 🔑 報い・報われるシステムと円滑な人間関係づくり

- 公平な人事システム
- 褒めるために見るシステム

\*\*\*\*\*

## 🔑 効果的な人材育成方法

- S:安全性
- C:礼儀正しさ
- S:ショー
- E:効率

\*\*\*\*\*

## 🔑 仕事に対する細かいこだわり

「ディズニーテーマショー」  
⇒「人の心に訴えかけるショー」

- 未来
- ファンタジー
- 歴史
- 冒険

\*\*\*\*\*

# CSを高める3つのロック

- **スタッフのモチベーション & 主体性の育成**  
※ホスピタリティ・マインドの育成
- **働きがいの創造**  
(「職務満足＝働きがい」)  
※ジョブ・サティスファクション
- **個人の成長と組織の成長**  
様々なリーダーシップとチームワーク