

テーマパークから学ぶCS向上のヒント

時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。平素は格別のお引き立てを賜り、ありがとうございます。たく厚く御礼申し上げます。

弊社におきまして、ディズニー教育の経験を活かした次のような研修を実施しております。ご検討のほど、よろしくお願い申し上げます。

◆CS向上研修(顧客満足向上研修)

目的:貴社の企業理念浸透をお手伝いするとともに
主体的行動とは何かを理解する。

時間:2時間~7時間 ※裏面内容は、6時間版です。

◆特徴

テーマパークのCS向上策を中心に貴社に应用可能なヒントを提供します。

ディズニー研修を18年プランニングした講師が担当します。

◆お薦めする方

- ・新入社員(階層研修)
- ・会社の「思い」を浸透させたい
経営者・経営幹部
- ・人事教育システム、表彰システム
を知りたいマネジメント

■担当講師 JSパートナー代表 福島 文二郎

【経歴】(株)オリエンタルランド在籍24年間

- ・アトラクション責任者6年(ジャングルクルーズ、カヌー探検等)
- ・人事部ユニバーシティ課7年(ディズニー教育総括部署)
- ・(株)イクスピアリ出向 人事課課長代理(教育プランナー)
- ・商品企画室商品教育課4年(ディズニー商品教育)

研修・コンサルティング会社
在籍2年

- ・研修プランナー&ファシリテーター(教育プランナー)
- ・教育コンサルティング(オリジナル研修構築コンサルティング、顧客満足向上コンサルティング)

主な内容は、【裏面】を参照願います。

■研修の狙い

弊社の研修プログラムは、テーマパーク教育と外部企業への教育コンサルティングから生まれ、たどの組織にも通用する「CS向上」(顧客満足向上)の方法論です。

- (1) テーマパークの具体的な「CS向上策」を習得する。
- (2) 従業員のモチベーションを高める具体的な方法を理解する。
- (3) この研修で自身のモチベーションを高める。

■内容(スケジュール・内容は一部変更の可能性があります)

時間	内容	期待する効果
10:00	1. CSの考え方 ～顧客満足と従業員満足の関係～ ・お客様に価値観を提供しているか? ・誰がお客様を満足させるのか? ・従業員は「働きがい」を感じているか?	◇現状の理解 ◇中長期的な生産性向上 ◇新しい商品・サービスを生み出す環境のあり方の認識
11:00	2. CSを高める5つのキー(鍵) ～CSを高める環境～ † 1. CSの伝統を創る ・CS向上が当たり前の状態とは? ・ミッション(会社の思い)の重要性 ※12:00より昼食	◇CSとミッションの整合性の理解 ◇従業員の思想と行動の理解
13:00	† 2. 従業員の価値観を共有化する ・価値観が浸透する環境とは? † 3. 報い・報われるシステムと円滑な人間関係 ・組織と個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 ・具体的な教育システムと研修・OJT † 5. 仕事に対する細かいこだわりを育てる ・ミッションと職場環境の一致	◇自社のCSを象徴するもの ◇効果的なコミュニケーションツール ◇従業員の心理を理解 ◇効果的なトレーニング方法の理解 ◇効率的な人材育成の方法の理解 ◇会社・職場環境の重要性の理解
15:30	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」とは?～	◇トリプルWin を理解 (顧客、組織、従業員の満足)
16:00	終了	

◇お問い合わせ ⇒ ☎ 03-6666-8834 /ホームページ <http://www.jspartner.co.jp>

◇お申込み ⇒ Fax 03-6666-8835

※また、ホームページからお申込み可能です。