

# 第6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研修

体験をととして、CS向上のヒントを発見しませんか？

- 開催日 2010年6月29日(火)・30日(水)の2日間
- ねらい CS向上で大成功を収めてい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。

☐ フィールド体験(実体験)により 効果的・効率的に確認できます。

☐ 一部問題解決技法・心理学を導入し、課題発見をサポートします。

☐ 1日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」に変更になります)

- 内容(時間・内容を一部変更することがあります)

| Time  | Content                                                                                     | Method                             |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 10:30 | I. オリエンテーション                                                                                | チームワーク実習                           |
| 11:00 | II. テマパークの歴史から見るCS<br>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                              |
| 12:00 | ランチ                                                                                         |                                    |
| 13:00 | III. ショーに対する細かいこだわり<br>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。<br>また、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                             |
| 14:00 | IV. フィールド体験(テーマパーク視察)<br>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<br>「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<br>ワークショップ                    |
| 11:00 | VI. CS向上の教育ノウハウ<br>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<br>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<br>組織全体、職場内のコミュニケーションの活性化がCS向上には重要であることを認識するとともに、活性化の方法を心理学を背景に確認する。 | 説明と<br>心理学実習                       |
| 14:00 | VIII. 問題点絞り込みと問題解決<br>「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<br>CS向上のために最も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<br>外的モチベーション<br>チームワーク実習 |
| 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を得たい方
- ☐JS(働きたい)の創出のヒントを得たい方

■研修会場 池袋「コア・いけぶくろ」※JR池袋駅 徒歩5分

■参加料 20,000円(税込)

内容)テキスト、資料、**テーマパークパスポート料金**、  
テーマパークまでの交通費(片道分)、昼食代(2回)  
※最低開催人数有り

■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。

- ・**ビジネスマナー研修**(マインドを変えた上でホスピタリティ・ビジネスマナーを身につけ、永続的なスキル習得する研修)※6月23日(水)開催(別紙ご案内文書がございます)
- ・**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)※7月28日(水)開催(別紙ご案内文書がございます)
- ・**社内インストラクター(講師)育成研修**(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)※8月実施予定です。
- ・**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)※9月実施予定です。

■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 クラホ 303

**JS(働きたい)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                                     |           |      |     | 男<br>女 | 年齢<br>歳 |
| 氏名                                       |           |      |     |        |         |
| 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。

**キャンセル料:**申し込み後のキャンセルにつきましては、所定のキャンセル料をいただきます。

|        |   |      |          |
|--------|---|------|----------|
| 申込み日より | ～ | 2ヶ月超 | 参加料の30%  |
| 2カ月前   | ～ | 1カ月超 | 参加料の50%  |
| 1カ月前   | ～ | 研修当日 | 参加料の100% |