

様

# 自社オリジナルCS向上 ES推進

## 人財育成戦略プロジェクト

### (3か年計画1年目仕組みづくりサポート)

## ご提案書**サンプル**



株式会社  
ワンダーイマジニア

本社：神奈川県横浜市神奈川区新子安1-2-3-2104  
渋谷ワーキングオフィス：  
渋谷スクランブルスクエア15階 SHIBUYA QWS内  
090-1106-0707

[imai@wonderimagineer.com](mailto:imai@wonderimagineer.com)

<https://www.wonder-imagineer.com>

# 目次

1. 3か年ゴール設定 **～リバウンドしない成果のターゲット～**
2. 現場を取り巻く状況
3. CS人財育成 成果創出全体像
4. 1年目の流れ 研修スケジュールフロー
5. 主な契約内容

# サンプル

1年後

## 「分かる」レベル

CSレベルの 在り方 言語 規準の統一を行い、  
現場社員が共通化した言語・理解・認識・言動を行なえるようになる

**社内共通でのCSサービス規準の開発とCS理解浸透！**

2年後

## 「できる！」レベル

CS顧客感動レベルを体現した規準店舗の構築 & CS研修アドバンス設定  
社内にてゴールドスタンダードを伝えるトレーナー育成の内製化  
(社内にて高いCSサービスができる人財の育成開発)

CS体験の質向上～規準レベルの更なる具現化へ～  
CS人材育成制度確立～社内製化作業型CSインストラクター～

# サンプル

3年後

## 「高い再現性と影響力拡大！！」レベル

CSレベルを体現した規準店舗が教育店舗となり、  
CS浸透の仕組み構築完成  
高いCSレベルの体現している店舗・人財が自走できる

**自社内CS浸透の仕組み完成（自走できる仕組み）**

## あるべき姿

- ① T O Pの**CSの在り方**、**価値観**と現場のイメージが一致している  
(自社圧倒的**CS**レベルの姿)
- ② **共通した言語**をもとに**共通理解**・**共通認識**の速度がはやい
- ③ 従業員が**CS行動規準**によってお客様に  
確実に質の高いホスピタリティが提供されており、実感として  
お客様対応に、自分自身のスキルアップにワクワクしている



## よくある現状 (課題)

- ① 現場の**CS**方向性をさらに強化させたい  
( T O Pのメッセージの本質をより社員さんに浸透させたいができていない)
- ② 現場の意思決定スピードをさらにあげたい  
(**CS**に対する様々な知識・様々な言語が存在しており、目線が揃いにくい)
- ③ 現場の行動規準が想定よりもさらに見える化をしたい  
(**CS**行動規準、成果水準が見えにくく、突発的な判断が人によって質が左右されてしまう)

# サンプル

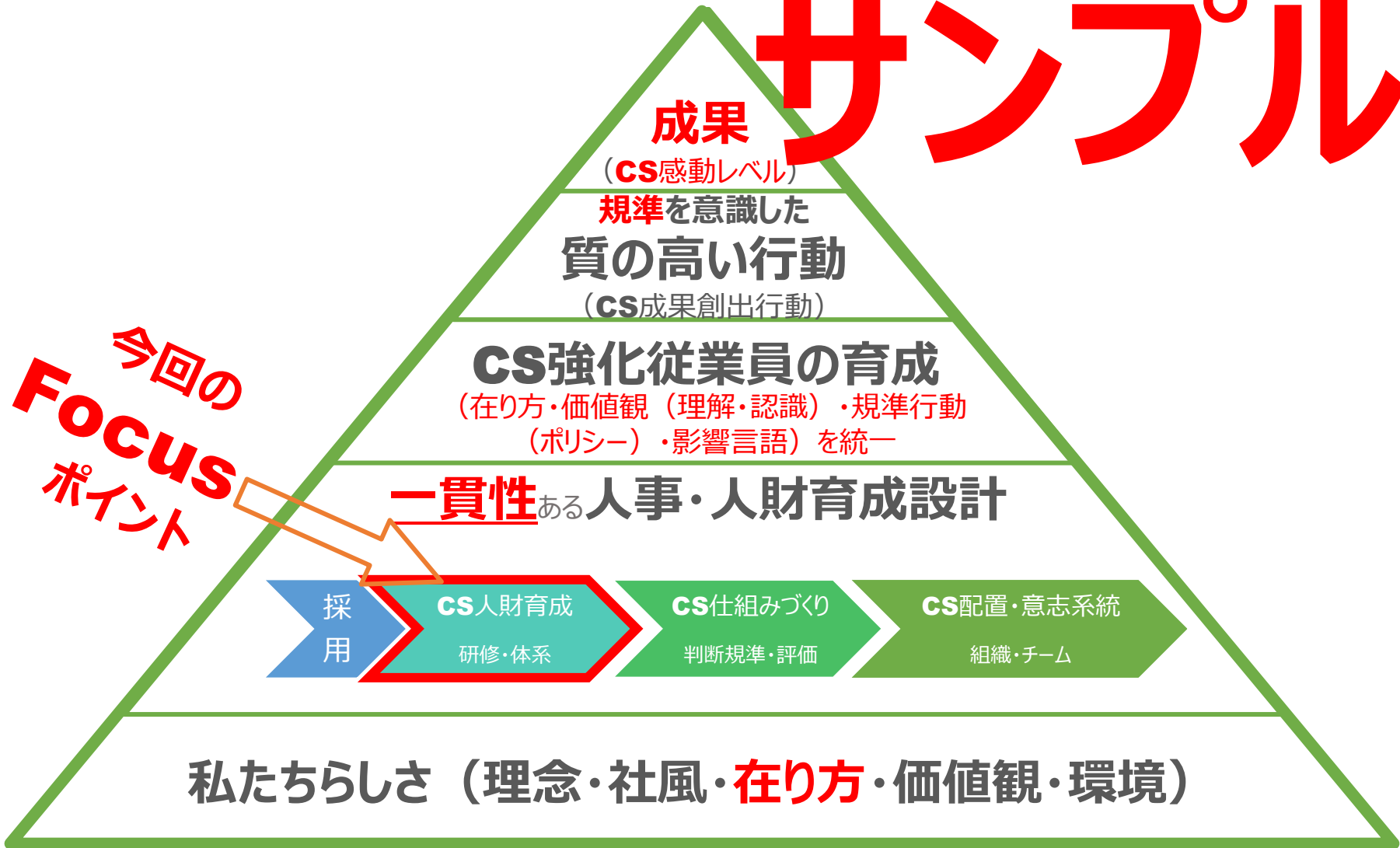
GAP

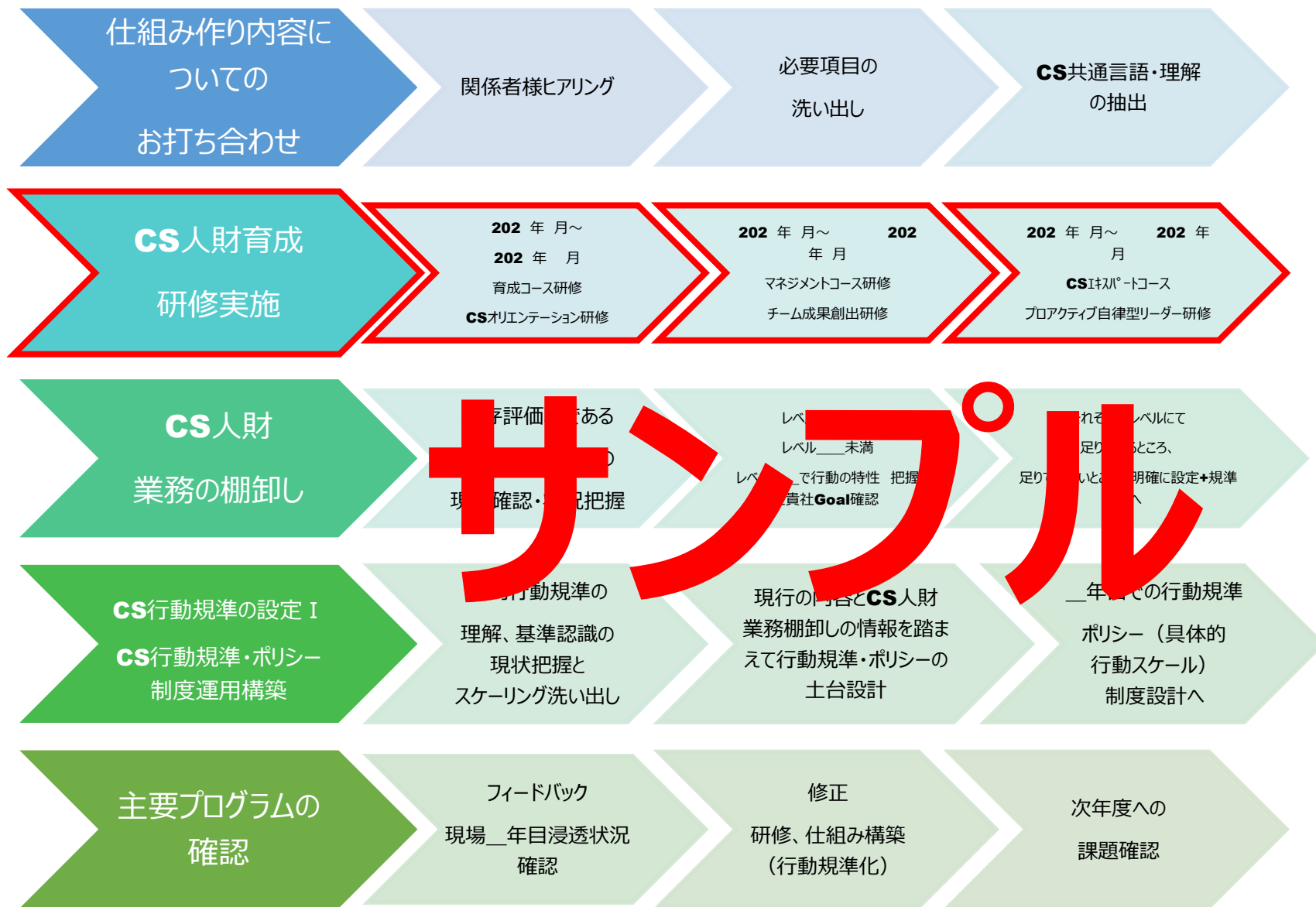
## 一貫性の精度

- ・在り方
- ・言語・理解・認識
- ・規準  
(判断・行動)

# サンプル

今回の  
**Focus**  
ポイント





サンプル

CS人財育成  
研修実施

## CSオリエンテーション研修 (育成コース開催)

- ・候補日程：

## CSマネジメント チーム成果創出研修 (マネジメントコース開催)

- ・候補日程：

## CSプロアクティブ 自律型リーダー研修 (エキスパートコース開催)

- ・候補日程：

## 研修振り返り

- ・候補日程：

サンプル

※各研修のスタート時期は柔軟に日程調整をして参ります。

## CSオリエンテーション研修

お客様に愛され続けるCSリーダーの心得



2大テーマパークで成長拡大・V字回復を支えた人財育成のプロ

**今井 千尋**

Imai Chihiro

テーマパークV字回復人財育成  
トレーナー・講演家・執筆家

オリエンタルランドの現場運営で培った経験とノウハウを基に、東京ディズニーシー開業時にはディズニーユニバーシティリーダーとして数千名の導入研修を担当。さらにユニバーサル・スタジオ・ジャパンで各部門及び全社的な人財育成、ブレイングスーパーバイザーとしてチームを牽引しながら階層別・テーマ別研修を実施。企業内大学の創設にあたり構築から各種研修の運営までを一貫して携わるなどV字回復期にて人財育成の側面から支える。

人財開発コンサルティング企業取締役 人財開発トレーニング部長に就任後は、講師育成に力を注ぎ多数の講師をスキルUPに導く。これまでの多彩な経験を基にオリジナルの人財育成・開発メソッドを開発。2019年人財育成・人財開発コンサルティング会社ワンダーイマジニアを設立。独自のスタイルには、リピート企業が後を絶たない。

**【主な著書】**

- Disney&USJで学んだ現場を強くするリーダーの原理原則
- 一瞬の選択力 瞬時にベストな解を出す方法



育成 コース 対象者	1日6H コース	リーダー シップ	CS/ES 向上
------------------	-------------	-------------	-------------

私たちの現場にて圧倒的に質の高いコミュニケーション、場づくりによるお客様から愛され続けるCS人財を育成する上での準備(物事の見方・考え方・捉え方)について学びを深めていきましょう！  
テーマパークにて人事・人財育成・人財開発をしてきた当事者が伝える、効果性の高いCS成果を生み出す人財に必要な「5つの質」を今回はポイントを絞って、お伝えします。

フロントラインのスタッフからマネジメント層までどのように同じレベルで自発的に考え、CS成果を導き出すのか、CSリーダー人財としてCS影響力を発揮する起点となる為の準備について学びを深めていきます。

テーマパーク流人財育成を通して、私たちがお客様に評価されお客様に愛され続ける為の軸は出していく必要があります。

現場で成果を出す際に必ずその場のお客様を私たちと一緒に意識し、行動している具体的なポイントとして身を持って頂きます。

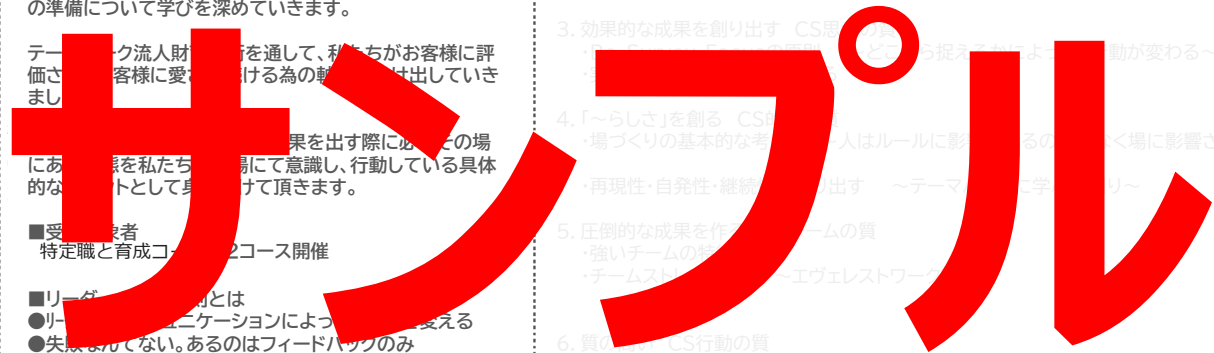
■受講者  
特定職と育成コース2コース開催

- リーダーの「質」とは
- リーダーはコミュニケーションによって質を変える
  - 失敗は恐れない。あるのはフィードバックのみ
  - 問題を課題に変える
  - お客様の心を聞く「ラのトーン」
  - 笑顔は出すものではなく、出ちゃうものである
  - 視座から圧倒的なCS成果を出す
  - 相手に興味を持つことから全ては始まる
  - 察するサービスが大切
  - 行動の質を高める為に言葉の意味と価値に注目する
  - 人はルールに影響されるのではなく場に影響される
  - あなたのCS目標 ゴールはどこ？ など一部抜粋

■プログラム(基本一例):10:00~17:00

- CSオリエンテーション  
現場を強くするリーダーの原理原則  
・原理原則とは ~自社、自部署、自分自身の原理原則を見つけ出す~  
・CSリーダーとは
- テーマパーク流 CSコミュニケーションの質  
・仲間、お客様を惹きつけるコミュニケーション ディズニー流スマイル  
・相手に興味関心を持つ ~私のギネス~  
・言葉の構造を知る
- 効果的な成果を創り出す CS思想  
・「やらし」から「やらせ」へ捉え方を変えるよ 行動が変わる~  
・場づくりの基本的な考え方 人はルールに影響されるのではなく場に影響される
- 「やらし」を創る CS行動の質  
・再現性・自発性・継続性 創り出す ~テーマパークの学び~  
・チームスマイル ~エヴェレストワーク~
- 圧倒的な成果を出すチームの質  
・強いチームの特質  
・チームスマイル ~エヴェレストワーク~
- 質の高いCS行動の質  
・目的設定と目標達成メソッド ~Being Doing Havingの法則~  
・在り方・やり方の基準・圧倒的なやり方
- 学ぶ為振り返る  
・アクションアイデアを考える  
・成果の種を明確にする ~現場にて意識すること~

※内容については、研修効果を考え、変更することがございます。



一部抜粋



価格

最終合意内容にてご確定

納品時期

**202** 年 月

( \* **202** 年 月にプロジェクトスタート前提)

納品内容

- ・ **CS**人財育成フローの確立
  - ・ 自社独自の**CS**トレーナーによる**CS**規準の内製化
  - 自社内**CS**人財育成研修スクリプト (ワーク・研修 ツール類)  
(一例 : ご相談時に決定)

備考

・ 納品内容は正式ご契約時に改めて詳細を確認致します。