

様

自社オリジナル 行動規準／行動指標設計

第1フェーズ仕組みづくり 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

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

目次

1. 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・ES人財育成 成果創出全体像
4. 第1フェーズの流れ コンサルティングスケジュールフロー
5. 主な契約内容
6. 弊社プロフィール

第1 フェーズ

今回は、
こちらのご提案

第2 フェーズ

第3 フェーズ

「分かる」レベル

■ 研修

CS・ES基礎研修を実施することにより、CS（顧客満足）、ES（社員満足）が向上し、社内での業績を生み出しやすい土台となる、コミュニケーション力、行動力を強化する。

■ 仕組みづくり コンサルティング

CS・ESレベルの 在り方 言語 規準の統一を行うための社内情報の洗い出し、と現在地確認、CS・ESに対する、意思決定をスムーズにし、CSの質を上げる共通言語、理解、認識の整理。現場社員が共通化したCS言語・理解・認識を理解し、社内でも共通のCS・ES行動規準を開発。

**自社内共通CS・ES理解・認識レベルの浸透と
CSホスピタリティサービス・ES業績向上人財の育成！**

「できる！」レベル

CS・ES感動レベルを体現した規準教育人財の育成・チームの構築 & CS・ES研修アドバンス設定
社内にてCS・ES感動レベルを表現できる人財・チームを育てる。
(企業内CS・ES感動レベルを表現できる人財の育成、育成仕組みづくりへの土台完了)

CS・ES体現レベルのさらなる質向上～顧客分析・やり方編～

CS・ES人財育成仕組み確立～社内内製化CS・ESインガトレーナー～

「高い再現性と影響力拡大！！」レベル

CS・ES感動レベルを体現した規準人財・チームが教育担当となり、CS・ES浸透の仕組み構築完成
CS・ES感動レベルを伝えるトレーナー育成の内製化

CS・ES・GS感動レベルの体現している人財・チームを横展開させ、社内でもシナジーを生み出す

自社内CS・ES・GS浸透の仕組み構築（自走できる仕組み）

CS = 顧客満足 ES = 社員満足 GS = グループ（チーム・企業）満足

サンプル

あるべき姿（ゴール）

- ① T O P の **CS・ES** の在り方、**価値観** と現場のイメージが一致している
(**CS・ES** 普通レベル～感動レベルの姿の一致)
- ② 社内にて **共通した言語** をもとに **共通理解・共通認識** の速度 = 共通の**価値観** に基づいた精度の高い意思決定が早くできる
- ③ 従業員が **CS・ES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
- ④ **CS・ES** が広く質、量、共に持続可能な状況になっている。
自社内にて **CS・ES** の向上を図る仕組み（人材育成と **CS・ES** 仕組み構築）

よくある現状（課題）

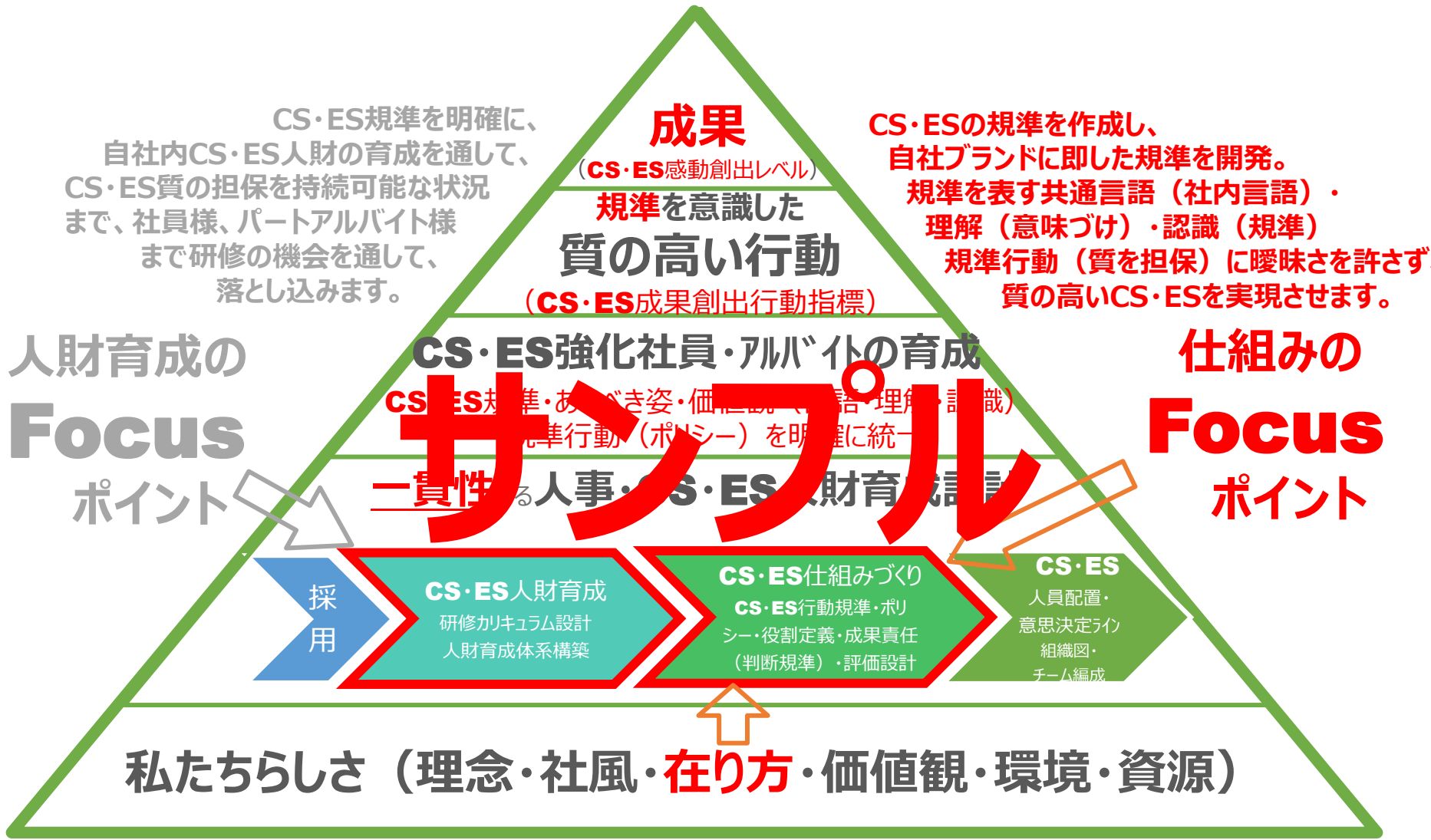
- ① 現場の **CS・ES** 方向性をさらに強化させたい
(T O P のメッセージの本質をより社員さんに浸透させたいができていない)
- ② 現場の 意思決定スピードをさらにあげたい
(**CS・ES** に対する様々な知識・様々な言語が存在しており、目線が揃いにくい)
- ③ 現場の 行動の質 が想定よりもさらに見える化をしたい
(**CS・ES** 行動の規準、成果水準が見えにくく、突発的な判断が人によって成果（質）が左右されてしまう)
- ④ 現場の **CS・ES** を提供する人財を育てたい
(質の高い **CS・ES** 行動を実践する人財がなかなか育ちにくく、体現できる人財、チームに偏りが出してしまう)

GAP

一貫性の精度

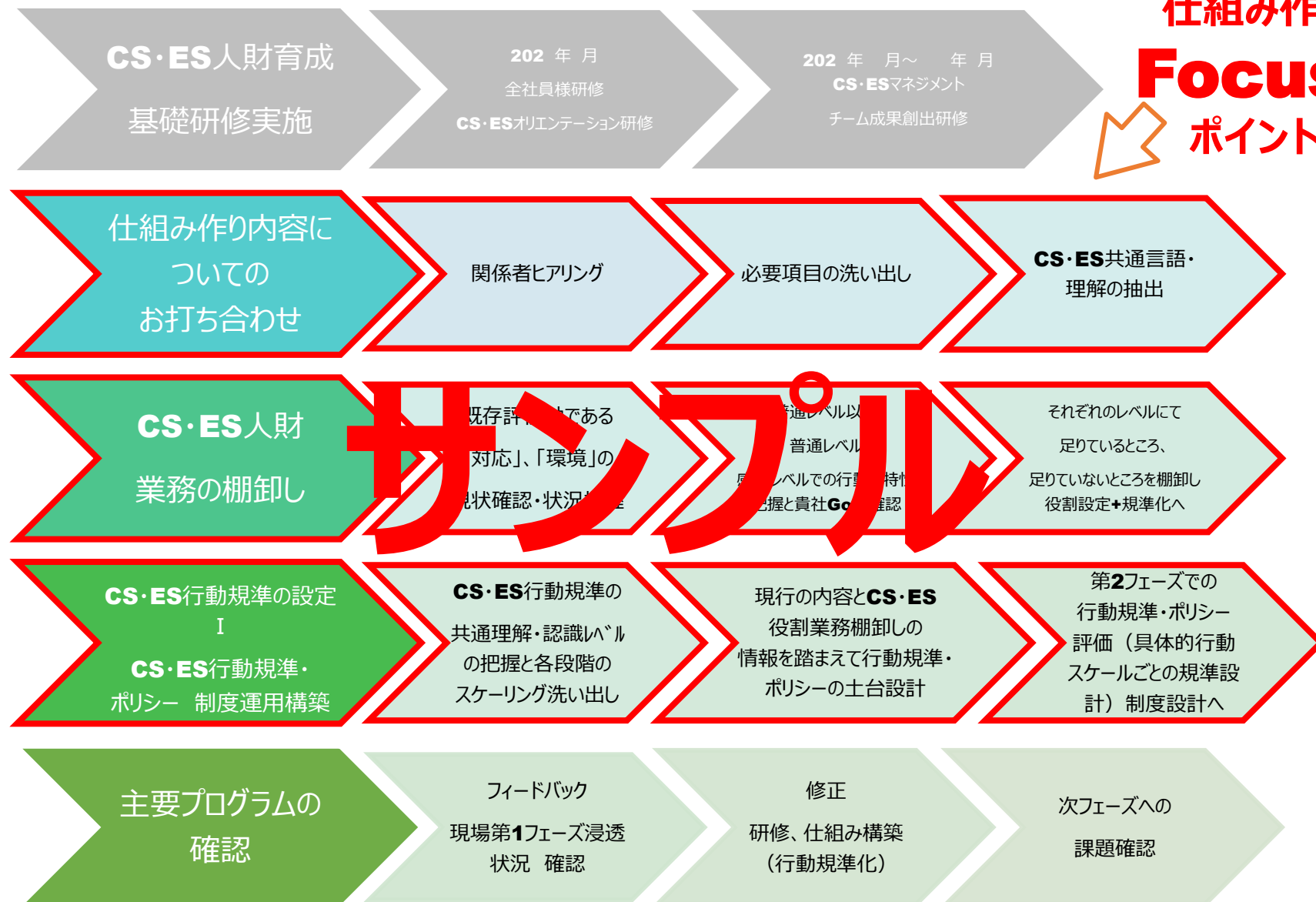
- ・在り方
(ゴール・価値観)
- ・共通言語
(理解・認識・言動)
- ・規準
(手順・達成水準)
- ・育成
(トレーナー・トレーニー)

サンプル



仕組み作り

Focus



CS・ES行動規準とは？

この行動規準は、私たちが目指す業務上の理想の姿をスタッフ一人ひとりが理解し、現場にて遵守し、CS・ES行動を判断する上で常に軸として存在し、それに向かって努力することをお客様や社会一般にお約束するものであり、スタッフが何らかのCS・ES行動をする際に必ず守るべきその判断となる具体的な行動の優先規準のこと。

第1 優先行動規準 **Keyword KeySentence** ↑ **優先順位**を表す
 第2 優先行動規準 **Keyword KeySentence**
 第3 優先行動規準 **Keyword KeySentence**
 第4 優先行動規準 **Keyword KeySentence**

サービスのフレームワークである優先順位概念には、ポリシーが連動している。

顧客に最高のおもてなしを提供するため、高い業績を社員が創り出すための判断や行動のよりどころとなっており、「第1 優先行動規準」から順に、その並びがそのまま優先順位を表しています。

「規準」が社内に浸透すると、社員さん、パート・アルバイトさん自身が自ら考え、行動できる、自発的に考え、行動できる人財が育ち、顧客にはよりタイムリーに質の高いサービスを提供でき、社内では、自分自身で業績を生み出す為に必要な判断を自ら下すことができる為、スピード感ある意思決定、業務効率、業績向上を期待できます。

行動指標とは？

「企業理念を実現するために、行動規準の基、社員としてどのようなガイドライン（標準的達成行動）をするべきかを明確に明示したもの」 **BasicAction ActionSentence**

人事・人財育成ご担当者様・現場責任者様 Kick-Off

(コンサルティング目安1回)

・候補日程：

CS・ES人財業務・場づくり 棚卸し 情報収集・現状把握

(コンサルティング目安 2回)

・候補日程：

自社行動規準の情報整理とCS・ES普通～感動レベル設計

(コンサルティング目安 3回)

・候補日程：

行動規準・ポリシー制度化設計 (コンサルティング4～6回)

・候補日程：

主要プログラムの修正 (コンサルティング 1～2回)

・候補日程：

※スタート時期によって、
日程を確定して参ります。

サンプル

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・ES**向上仕組み構築
- CS・ES**向上業務棚卸し
- 第1フェーズ納品
- 自社オリジナル行動規準・ポリシー構築 (感動創出レベル対応)
- 行動規準 自社ブランドを構築し、お客様から愛される、業績を出す為の規準
- 行動指標 実践レベルでの**CS**感動判断規準推奨行動状態の確立
- 第2フェーズ以降
- 自社独自の**CS・ES**カリキュラム・評価の内製化 (第2フェーズ)
- 自社内**CS・ES**トレーナー育成の内製化 (第2フェーズ)
- 役割定義・成果責任範囲 (第3フェーズ)
- CS・ES**感動レベルの規準・手順・達成状態構築(第3フェーズ)
(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。