

P R O P O S A L

【ご提案】

ホスピタリティ強化プログラム

～感動を与えるサービスを提供する組織を目指して～

株式会社インソース



1. ご提案の骨子

■貴組織が目指すもの

- ①地域貢献活動による当組織のファンの拡大
- ②人を育てることができる企業
- ③やりがいのある職場

■今回重点的に取り組むこと

- ②人を育てることができる企業
 - 「人で選ばれる」組織へ
 - 「ありがとう」と言っていただけ組織へ
 - ⇒ CS、そしてホスピタリティを学び
 - 感動を与えるサービス提供できる組織を目指す

■取り組みを実現するために必要なこと

- 「支店/職場全員が一丸となって風土改革や業務改革に取り組むこと」
 - ⇒ 目指すものは皆が理解しているが、行動レベルでは個人差があると考えられます。
 - 「何を行うのか？」を皆で共有し、一丸となって取り組むことが重要です。

2. ご提案のコンセプト

■ご提案のコンセプト

目指す姿を自ら実現できる仕組みづくり ～ 理解、納得し、自走する

■ご提案のポイント

- ✓ 目指す姿の組織内での浸透度合いの測定
研修の事前事後だけでなく、研修半年後にも理解度についてのアンケートを実施し、組織内における浸透度合いを確認
- ✓ 受講者の階層、課題に応じた研修内容の構成
浸透度合いや事前課題の分析を踏まえて、受講者にあわせた内容を構成
管理職級にはマインドの変革、一般職員にはスキルアップの内容を想定
- ✓ ”「ありがとう」と言っていただけなこと”の事例集の作成
実際にお客様から「ありがとう」と言っていた事例をアンケートで収集
その事例をまとめて”事例集”を作成し、求められる行動を具体化/見える化

3. プログラムの流れ

■本プログラムの流れ

研修 2か月前
<2017年9～10月>

浸透度合い 確認アンケート① (事前)



研修実施
<2017年11月>

「ホスピタリティ研修(仮題)」(①支店長など ②支店一般職員など)



研修 2か月後
<2018年1月>

浸透度合い 確認アンケート② (事後)



研修 3か月後
<2018年2月>

フォローアップ研修 (①支店長など ②支店一般職員など)



研修 4か月後
<2018年3月>

事例集作成



研修 6か月後
<2018年5月>

浸透度合い 確認アンケート③ (事後)

※ これ以降は浸透状況に応じて、プログラムを再度提案いたします。

4. アンケートについて

■浸透度合い 確認アンケート ～ 設問案 ※アンケートは無記名、WEBで実施します。

研修の事前事後に同じ設問で実施し、回答結果の変化から浸透度合いを分析します。

No.	設問/回答	項目
①	設問	「人で選ばれる組織」、「ありがとうと言っていただけの組織」という当組織が目指しているものについて <u>理解</u> していますか？
	回答	1. 十分理解している 2. 理解している 3. あまり理解していない 4. 理解していない 1. 2. ⇒ 設問②へ 3. 4. の場合はその理由を記入し、設問④へ
②	設問	目指す姿を実現するために、現在自分が <u>取り組んでいることや、工夫</u> していることをお書きください。
	回答	() ⇒ 設問④へ
③	設問	目指す姿を実現するための <u>難しさや課題</u> を感じていることをお書きください。
	回答	() ⇒ 設問⑤へ
④	設問	お客様から「 <u>ありがとう</u> 」と言われて <u>嬉しかった事例</u> を具体的にお書きください。※複数回答可 例:「お客様がいつも以上に喜んでいた」、「上司先輩から自分の対応をすごく褒められた」など
	回答	() アンケートは以上で終了です。

5. 研修内容について

■研修内容の考え方

浸透度合い確認アンケートや研修用の事前課題の結果を踏まえて内容を構成します。

基本的な考え方は以下の通りです。

①支店長～リーダークラス ⇒ 1日間研修 + 半日間研修(フォローアップ)

テーマ: 役割認識/風土醸成

- ・目指す姿の実現のために自らが果たす役割を考える
- ・組織の風土や雰囲気向上のためのコミュニケーションスキル
- ・フォローアップ研修を実施し、実践状況の振り返りと改善を行う (PDCA)

②一般職員 ⇒ 1日間研修 + 半日間研修(フォローアップ)

テーマ: 役割認識とスキルアップ

- ・目指す姿の実現のために自らが果たす役割を考える
- ・お客様視点で求められることを考え、接客スキルを磨く
- ・フォローアップ研修を実施し、実践状況の振り返りと改善を行う (PDCA)

※研修の受講対象者は全職員を予定しています。

6. 研修カリキュラム(案)

■支店長/次席/窓口リーダー向け ～ ホスピタリティ研修（1日間）

時間	内容	手法
午前	1. 自分たちの役割を考える ～ 目指す姿を実現するために 【ワーク】目指す姿を実現するにあたっての自分たちの役割を考える ※ アンケート結果を開示して危機感、課題意識を醸成することも可能です。 2. お客様満足(CS)のポイント (1)CSは「どうすればお客様に喜んでもらえるか？」が出発点 【ワーク】今までに受けた最高のサービスを考える (2)推進は一人ひとりから (3)CSは仕事のやりがいにつながるべきもの (4)お客様の事前期待とは (5)お客様の声を聞く ～現場はCS改善の宝庫 3. コミュニケーションのポイント ～CS・ホスピタリティの前提として (1)良いコミュニケーションを取るための心構え (2)良いコミュニケーションのポイント (3)円滑なコミュニケーションを実現するために 【参考 ～ ホスピタリティを体現するために】 (1)お客さまが話やすさを感じる「聴き方」とは (2)「お断り力」 ～クレームを発生させない工夫 (3)円滑なコミュニケーションを実現させるために	講義 個人ワーク グループワーク
午後	4. チームとしてホスピタリティを発揮するためのコミュニケーションスキル (1)会社は私たちにどのような役割を求めているか (2)チームワークを発揮するためのコミュニケーションとは (3)コミュニケーションの土壌を作るひと工夫 (4)3種類の立ち位置とコミュニケーション (5)情報共有と情報の意味づけ (6)上司との接し方 ～8つのポイント 5. 部下・後輩育成のための指導・コミュニケーションスキル (1)仕事の教え方・指示の出し方 (2)指示を確認する (3)報告・相談の受け方 (4)ほめる ～行動をほめる 【ワーク】ほめること実践講座 (5)「叱る(注意・指導)」ということの理解 【ワーク】言い換え表現を考える 6. ケーススタディ 【ワーク】CSに対する意識が低い部下に対してどう指導するか	

6. 研修カリキュラム(案)

■支店一般職員/本店入職3年以内 ～ ホスピタリティ研修 (1日間)

時間	内容	手法
午前	1. 自分たちの役割を考える ～ 目指す姿を実現するために 【ワーク】目指す姿を実現するにあたっての自分たちの役割を考える ※ アンケート結果を開示して危機感、課題意識を醸成することも可能です。 2. お客様の満足を考える ～ どのようなときに「ありがとう」と言ってもらえるか？ (1)お客様のフィードバックから考える ～お褒めの言葉 (2)お客様のフィードバックから考える ～クレーム 3. CSとは何か (1)誰もが「CS(顧客満足)が大事」と思っている (2)CSとは (3)事前期待を超える (4)CSの実践を阻むもの (5)CSを推進するポイント	講義 個人ワーク グループワーク
午後	4. CSを実現するためのホスピタリティ (1)ホスピタリティとは (2)ホスピタリティで推進するCSサイクル (3)ホスピタリティで変わるサービスの質 (4)ホスピタリティマインドを育むポイント (5)お客様の状況を知るコミュニケーション (6)その他のエピソード・事例 5. 接客スキルの基本 ～ おもてなし (1)お客様に対応する (2)お客様への思いやり 【ワーク】クッション言葉をできる限り考え、引き出しを増やす (3)メリット・デメリットをはっきり伝える (4)お客様のサインを見逃さない 【ワーク】お客様の「シグナル」リストを作成する (5)お客様をお送りする (6)クレームに対応する 【ワーク】接客ロールプレイング 6. CS改善プランの策定 (1)改善案を実践するために (2)3ヶ月の行動計画作成	

6. 研修カリキュラム(案)

■フォローアップ研修 (半日間)

時間	内容	手法				
半日間	1. これまでの取り組みを振り返る 【ワーク①】成功事例の共有と議論 ・具体的に何をしたのか、お客様の反応、成功の要因 【ワーク②】失敗事例の共有 ・具体的に何をしたのか、お客様の反応、失敗の要因 ・失敗の要因を踏まえて、どうすればうまくいったのか、うまくいくのかを検討する 2. さらなるスキルアップに向けて ～ アンケート結果/1回目の研修内容も踏まえて企画します ※以下は階層毎の内容案です <table><tr><td>支店長/次席/窓口リーダー</td><td>支店一般職員/本店入職3年以内</td></tr><tr><td>・コーチングスキル ・クレーム対応 上級編 ・業務改善</td><td>・分かりやすい説明の仕方 ・アサーティブコミュニケーション ・文書の書き方/メールの書き方</td></tr></table> 3. 今後取り組むことを検討する 【ワーク】本日の振り返りと研修内容を踏まえて、今後取り組むことを考え、宣言する。	支店長/次席/窓口リーダー	支店一般職員/本店入職3年以内	・コーチングスキル ・クレーム対応 上級編 ・業務改善	・分かりやすい説明の仕方 ・アサーティブコミュニケーション ・文書の書き方/メールの書き方	講義 個人ワーク グループワーク
支店長/次席/窓口リーダー	支店一般職員/本店入職3年以内					
・コーチングスキル ・クレーム対応 上級編 ・業務改善	・分かりやすい説明の仕方 ・アサーティブコミュニケーション ・文書の書き方/メールの書き方					

7. 事例集について

■事例集 ～ 「お客様からのありがとう」

浸透度合いアンケート確認アンケートで収集した「ありがとう」の事例を冊子として作成し、職員に配布します

<効果>

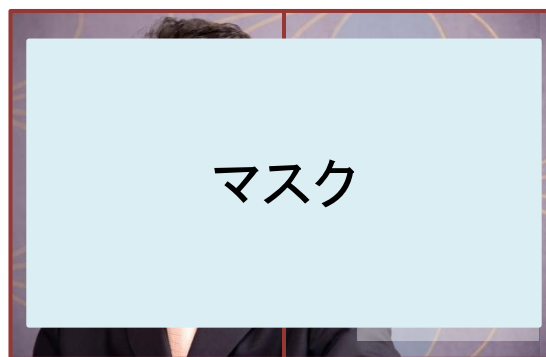
- ・具体的な事例を掲載することで、求められている行動を具体的に理解できる
- ・良い行動を承認することで職員のモチベーションが向上する
- ・指導教材として活用することで、理念教育が内製化できる

※事例集 イメージ

表紙



役員インタビュー



事例掲載

