

接客力向上で組織の強化・他社との差別化を目指す

人材育成・強化プログラム

はなまる おもてなしアカデミー

「はなまる おもてなしアカデミー」は従業員の「意識の向上」と「自発的な行動」をすることで顧客満足を高めていくお手伝いをさせていただくサービスです。

各企業それぞれの状況に合わせ最適なプログラムのご提案、サポートをさせていただきます。

このような問題を抱えておられる企業にマッチします

- 顧客満足を高める事で収益の改善をはかりたい
- 大きな投資を掛けずに他社との差別化をはかりたい
- 形にとらわれない接客に対する正しい考えを学びたい
- 従業員が「自ら考え」「自ら動く」組織にしたい
- 従業員の労働環境を改善したい

接客力向上は従業員の「意識の向上」と「自発的な行動」が肝心。貴社の現状に合わせて最適なご提案・サポートをさせていただきます。

我々はホスピタリティ企業の事業再生支援を全国で数十社と実施してまいりました。残念なことに、形だけの接客訓練、理念教育、従業員教育の定着がうまくいかず、運用そのものをやめてしまう企業を沢山みてきました。

一方、「人材育成、接客力向上」の施策を打つ事で飛躍的に業績を向上させた企業も沢山みてきました。

企業の一番の財産は「人」であり、内発的動機の付与と継続的に意識を向上させる施策を打つ事で大きな投資に頼らない強い組織を目指し、結果的に接客力を向上させる。その為に我々は再生現場で取り組み成果を上げた「メソッド」を注入いたします。

人によるサポート



長年、現場の最前線で働いてきたプロが徹底サポート

仕組みによるサポート



顧客満足という見えづらい面を数値化し可視化する作業をサポート

はなまる おもてなしアカデミーの導入メリット

「はなまる おもてなしアカデミー」を導入すればどのようなメリットがあるのでしょうか？このような質問を多く承ります。そこで導入後の効果を事例にてご紹介いたします。

顧客満足向上による収益改善

ホスピタリティ産業で最も大きな課題は「顧客満足をいかに向上させるか？」大きな投資をせずとも従業員の内発的動機を高めるきっかけを作る事と継続的にケアする事が必要となります。様々な複合要素がある為に単純に図れませんが実際に導入いただいた企業様では数々の業績 UP の事例がございます。

例) 従業員 38 名のブライダル企業様

導入前 成約率 36%⇒導入後 成約率 52% へ向上 (年間平均成約率)

導入前 成約件数 251 件⇒導入後 成約件数 349 件へ向上

※集客件数 692 件に対し 251 件の成約から集客件数 672 件に対し 349 件に向上

年間成約率 + 16%、年間成約件数 + 98 件 達成

例) 従業員 70 名のシティホテル様 (宿泊部門)

導入前 顧客評価 3,2 点⇒導入後 顧客評価 4,1 点へ向上

導入前 部門売上 8,900 万円⇒導入後 部門売上 1 億 3,900 万円へ向上

※集客評価はインターネットトラベルサイトで 5 点満点での数値

年間 顧客評価 0,9 点、売上 + 5,000 万円 達成

離職率の低下による収益改善

多くの企業様が従業員満足の確保の為に離職の回避の為に給与や賞与で還元する事を試みられますが原資が確保できないケースを沢山みて参りました。もちろんある一定の経済的な面は担保しなければなりません、従業員満足 (Employment Satisfaction) の向上で自社にとどまりやすくなります。離職する人材を一人でも軽減する事は企業にとっても追加の人員を確保、教育する費用をカットすることが出来、長く企業に在籍していただける事で業務の安定化を実現できる等は計り知れないメリットを享受できます。

例) 従業員 34 名のブライダル企業様

導入前 年間 13 名の依願退職が発生し、営業利益 3,118 千円⇒-43,505 千円と急激に業績が悪化し危機的状況に陥る。

導入後 年間 2 名の依願退職に留まり、営業利益 -43,505 千円⇒587 千円とプラスに転じる。さらにこの後、営業利益は 9,536 千円と回復

導入 1 年で営業利益 + 44,092 千円の回復を達成

はなまる おもてなしアカデミーの特徴

私たちが人材育成で最も重要視しているのが「意識の向上」と「自発的な行動」を促す事でありその進捗方法として採用しているメソッドがOODA（ウーダ）サイクルです。現場の状況、顧客ニーズに対して従業員自らが考え、行動できる事が接客力の向上になると考えております。もちろん強い組織になる事は言うまでもありません。

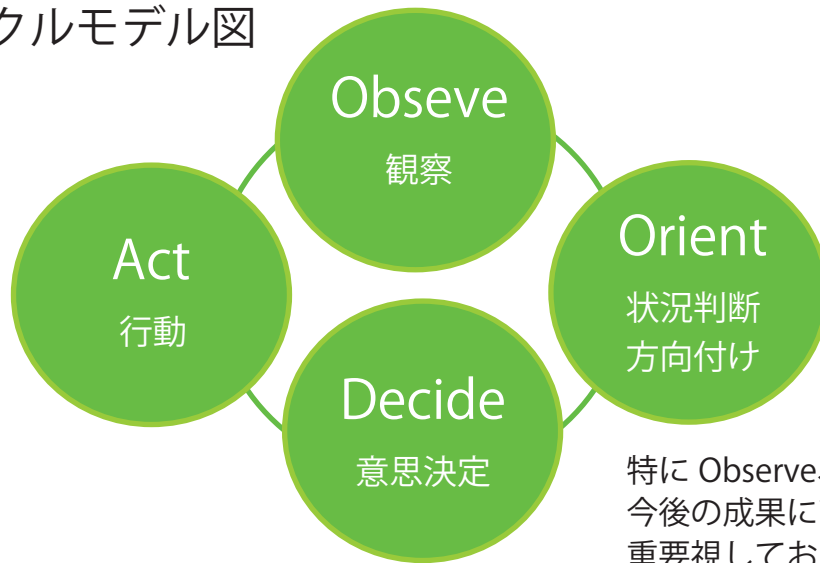
OODA（ウーダ）とは

OODAは、Observe（観察）、Orient（状況判断、方向付け）、Decide（意思決定）、Act（行動）の頭文字をとったものです。アメリカで生まれたビジネスメソッドで、もともとは米国空軍のパイロットが提唱した方法であり、日本でもビジネスの現場で応用が広がっております。

PDCAとの違いはPDCAは、当初立てたPlanがスタートとなり進行中の管理・監視が最重要視されます。

一方OODAは観察や状況判断に重きを置いている点で大きく異なり、現場や市場や顧客ニーズに対する適合性が高いといえます。

OODA サイクルモデル図



はなまる おもてなしアカデミーのお約束

実践的カリキュラム

現場で実際に発生した事例を用い、どの様に対処するのか、またどの様な考え方を持って対応するのか「考えながら」学んでいただきます。

顧客満足を可視化

顧客満足という目に見えづらい面を数値化し、可視化する事で**明確な目標として社内共有が可能となります。**

徹底個別ヒアリング

従業員の悩みや不安、不満に寄り添い問題解決をサポートいたします。
※あらかじめ対象とさせていただく従業員を決めさせていただきます。

「自ら学び」「考える」力の育成

従業員が楽しく学び、考えながら「モチベーションアップ」を図れるようにサポートいたします。

「経営者」と「現場」の橋渡し

アレンジャーとして経営者と現場の橋渡しをいたします。

はなまる おもてなしアカデミー プログラム一覧

個人カウンセリング

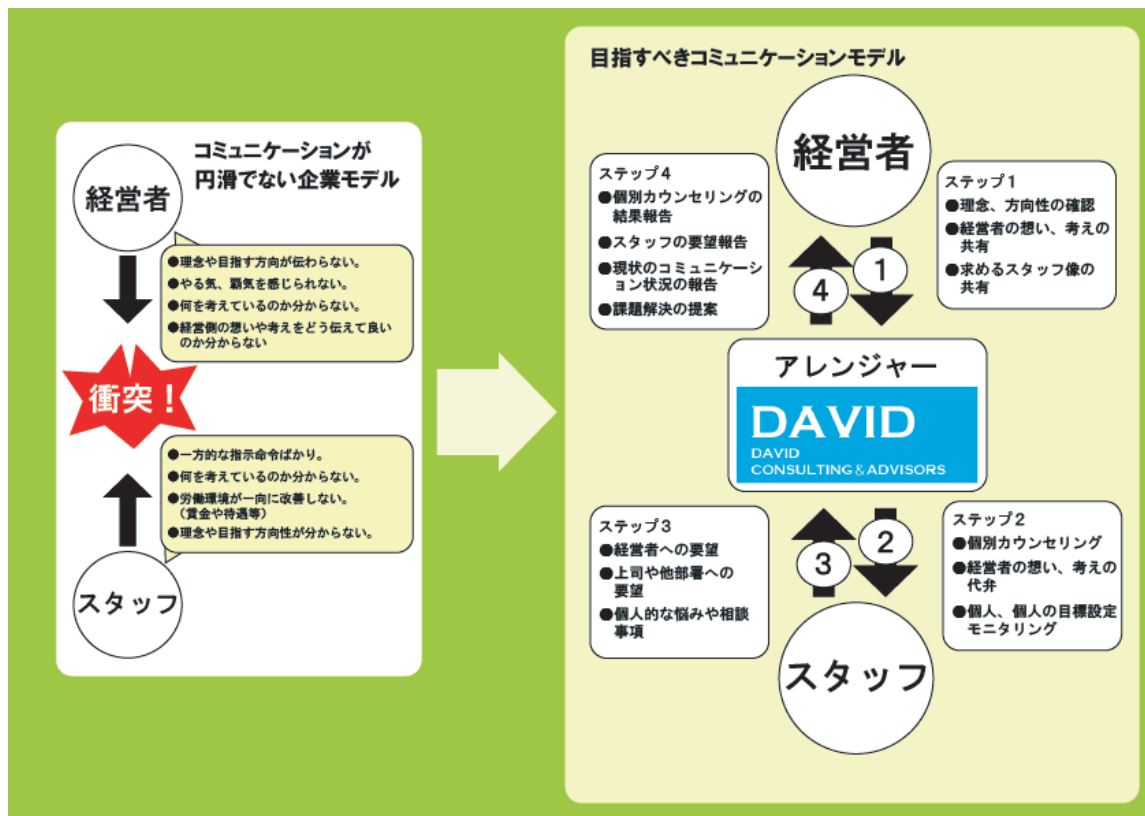
我々はホスピタリティ強化に欠かせない事は「一人一人のスタッフが精神的に安心して働ける環境を整える事」だと考えております。

その要件を満たす為には個人カウンセリングをして一人一人の不安や不満を取り除かなければなりません。

また、なかなか経営者と従業員が本音で指摘し合えないケースも散見されます。

我々はアレンジャーとして経営者と従業員のコミュニケーションのサポートをいたします。

コミュニケーションのサポートモデル



経営者カウンセリング

経営者は日々様々な課題と向き合い悩みが尽きません。さらに「想いや要望が正しくスタッフに伝わっていない」という事が散見されます。

お客様の評価が高い企業は共通して「経営者の理念や考え方がスタッフに浸透し、日々業務の改善が実施されています」まずは経営者の方の悩みに対し真摯に耳を傾け、問題解決に向けて共に伴走いたします。

さらに、我々は全国各地で様々なホスピタリティ企業の再生支援を実施しております。

スタッフのホスピタリティ強化だけでなく、ファイナンスや業界動向等経営に関するよろず相談も承ります。また、状況に応じて各専門家の紹介もさせていただきます。

社員研修

あくまでも個人的観点ではありますが残念ながら接客業に携わるスタッフの基礎学力の低下を様々な場所で実感いたします。

ホスピタリティの最前線で働くという事は必要最低限のインテリジェンスとコミュニケーション能力を備えておかなければなりません。

当プログラムは座学にて最新の経済状況や時事、基本的な社会常識（予備校や学習塾の講座をイメージして頂ければ良いと思います）を学ぶ事で社会人としての基礎知識を習得して頂きます。

また、接客業に携わる人として、思考の仕方、内外のコミュニケーションの取り方をケーススタディを通して、楽しく、実践的に学ぶスタイルです。

はなまる おもてなしアカデミー プログラム一覧

新入社員研修

これまで数々の新入社員を見て参りましたが入社後の研修の手厚さと現場のサポート体制でどれぐらい伸びるのが決まってくると言っても過言ではありません。(もちろん本人のポテンシャルもありますが)

特に入社後の接客に対する考え方や基本マナー社会常識は必ず伝えていかなければ即、顧客評価に直結します。店としての考え方、社会人としての基本マナー、社会常識を講義形式で実施いたします。

リーダー社員研修

リーダー社員（管理職社員）は現場の最前線で指揮を執る事が多く、経営者以上に日々悩みを抱えているケースが見られます。

また、数字を把握する、創り上げる役割もあり、基本的な数字の読み書きは必需であります。

ホスピタリティ産業に従事するリーダー社員は比較的若い年齢でそのポジションを与えられることが多く、経験や年齢とのギャップが生じているケースが散見されます。

当講座はこれからの会社を背負っていくリーダー達にリーダーとして身に付けなければならないスキルや考え方を体系的にレクチャーする講座です。

将来、本当の意味で経営者の右腕になって頂く為のトレーニングを実施する講座です。

アンケート作成、集計、評価レポート

ホスピタリティ産業で最も大切な事。それは顧客評価です。

特にアンケートはお客様から企業への通知簿。

しかし、正しいアンケートを実施している企業がどれ程あるのでしょうか。

顧客評価は定性的な側面があり、可視化しづらい面があります。

しかし、本当に顧客評価を受け止め、ホスピタリティ強化に結び付けることが出来るのは「誰もが一目で現状を理解し、改善に向けて行動を起こす事の出来るアンケート」を実施する事では無いでしょうか。

それには定性面だけでは無く定量面からのアプローチも可能であるアンケートであり、集計方法では無いでしょうか。

顧客満足向上に即結び付けることのできるアンケートの作成、集計方法を伝授し、アンケートの集計から見えるお客様の声、改善点、改善策のレポートを作成いたします。

スタッフのモチベーション強化にも繋がり、劇的にホスピタリティ力向上のきっかけにもなります。

① 事前カウンセリング

経営者の方から現状のスタッフの課題、要望等をお伺いしていきます。

同時に、スタッフの方とのヒアリングを実施いたします。

(この段階ではスタッフの方には非公開の状態でのヒアリングを実施いたします)

その上で御社の状況を把握いたします。

注意点

スタッフの方のヒアリング結果は経営者の方にお伝えいたします。

その際、経営者の方にとって耳の痛い話や「根耳に水」の様な事をお伝えする事になると思います。

ただ、今後改善していく為には欠かせないプロセスですので耳を傾けて頂ければ幸いです。



② プログラムの作成、検討

①で把握した状況を鑑みながらカウンセリング、研修、トレーニングの内容
タイムスケジュールを決定していきます。

その上でテキスト、レジユメを作成していきます。

注意点

研修、トレーニングはテキスト、レジユメをご準備いたしますがあくまでも
自主的に学んで頂くために講義形式で進めさせていただきます。

その為、テキスト、レジユメの余白を出来る限り設け、そこに記述して頂
きます。

受講される方々がカスタマイズしていき自分だけのテキストを完成して頂
きます。



③ プログラム開始

プログラム開始後は月次レポートを作成し、状況を報告いたします。

また、状況に応じてプログラム内容を検討、修正をいたします。

スケジュール

従業員および経営者カウンセリングスケジュール例

導入後のスケジュールモデルを従業員・経営者カウンセリングを例にご紹介いたします。

1 カ月目

▶ 経営者ヒアリング

経営者の方から店舗、従業員の現状や問題をお伺いし、対象従業員の特性を把握いたします。

▶ 従業員ヒアリング

従業員の方から店舗、従業員の現状や問題をお伺いし、対象従業員の特性を把握いたします。

2 カ月目

▶ 従業員カウンセリング

問題点や目標に対して等のフィードバックをいたします。

▶ パーソナル分析

経営者ヒアリング、従業員ヒアリングから対象従業員のパーソナル分析を実施いたします。

▶ 成果目標項目の設定実施方法の説明

MBO 設定、コンピテンシー設定の意味、方法を説明いたします。

▶ カウンセリングレポート提出

従業員のカウンセリングの結果と簡易の分析をレポートにして提出いたします。

3 カ月目

▶ MBO設定 ※企業側が設定する場合

経営者の方に対象従業員の MBO（成果目標）を設定して頂きます。

例、「個人売上」「来客数」「粗利」などの成果目標 選定数は2～5個が大体の相場です。

▶ コンピテンシー設定

成果が出るためのプロセスとなる行動目標を自身で設定して頂きます。

選定数は5～10個が大体の相場です。

▶ 従業員カウンセリング

▶ カウンセリングレポート提出

4 カ月目

▶ 評価調整

MBO 設定、コンピテンシー設定を照らし合わせ、経営者と対象従業員間ですり合わせを実施いたします。

▶ 従業員カウンセリング

▶ カウンセリングレポート提出

5 カ月目以降

▶ 目標設定モニタリング

▶ 従業員カウンセリング

▶ カウンセリングレポート提出

サポートまでのフロー

一般的な導入フローをご紹介しますので各企業様毎に内容が異なる場合がございます。

STEP 1

事前カウンセリング

経営者から現状のスタッフの課題、要望等をお伺いしていきます。同時に、スタッフの方とのヒアリングを実施いたします。（この段階ではスタッフの方には非公開の状態でのヒアリングを実施いたします）その上で御社の状況を把握いたします。

STEP 2

プログラムの作成

①で把握した状況を鑑みながらカウンセリング、研修、トレーニングの内容タイムスケジュールを決定していきます。その上でテキスト、レジュメを作成していきます。

STEP 3

プログラム開始

プログラム開始後は月次レポートを作成し、状況を報告いたします。また、状況に応じてプログラム内容を検討、修正をいたします。

Q & A

Q, パンフレット以外のプログラムも存在するのでしょうか

A, パンフレットはあくまでも「基本的なプログラム」をご紹介します。企業様の状況やヒアリングの結果、またはご要望に応じて最適なプログラムをご提案させていただきます。

Q, 接客力向上以外にも相談しても良いのでしょうか

A, 我々は事業再生、新事業設立、現場のオペレーション改善、ファイナンス相談等様々な分野でのサポートを実施しております。状況に応じまして各分野のスペシャリストと連携を組んでおりますのでご紹介する事も可能です。まずはご相談ください。

Q, このプログラムに向かないシチュエーションは何でしょうか

A, 「変化を起こすことに対してアレルギーのある企業・経営者・従業員」「このプログラムを導入すればなんとかなるだろう」という考えをお持ちの企業・経営者・従業員には向きません。我々はあくまでも企業・経営者・従業員が「自発的に改善していく為にきっかけ作りと行動を促していく存在です」プログラムを通じて顧客満足を向上させ、企業を発展させていくのは企業・経営者次第です。もちろん改善を継続的に実施できる様に誠心誠意サポートさせていただきます。

お問合せ

ご不明な点はお気軽にお問い合わせください。

03-6869-8454

もしくは info@davidconsulting.co.jp

デイビッドコンサルティング & アドバイザーズ株式会社

東京オフィス

〒107-0062

東京都港区南青山2丁目2番15号

ウィン青山942

TEL 03-6869-8454

FAX 03-6869-3931

京都オフィス

〒604-0835

京都府京都市中京区御池通り

高倉西入ル高宮町219番地

サニーフォレストビル4F

TEL 075-253-2432

FAX 075-253-2426