

レジャー・サービス産業企業対象

従業員定着も業績向上も全ての起点はリーダーシップ 従業員定着と店舗業績向上を 実現するリーダーづくり

リーダーづくりのポイント

- 【チームの現状を把握する】定期的なチームのES調査で、メンバーの心の声に耳を傾ける!
- 【結果成果を出すPDCAの実行】チーム遂行力と従業員満足度(ES)を高めるPDCAサイクルを回す!
- 【心理的安全性の担保】周りの評価にとらわれない、自分の意見を発信できるチームをつくる!
- 【女性や若手を伸ばす】強み×信頼をベースにしたマネジメントを行なう!
- 【関心を示す】聴く・褒めるだけでは足りない。“上手に叱る”でマネジメントする!

ご案内

少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少により、レジャー・サービス業をはじめとする様々な産業において人員の確保、採用が困難となっています。採用活動はこれから先、半永久的に厳しくなります。人材流出は、採用に関するコスト負担のみならず、顧客の流出にもつながりかねないので、現有スタッフの能力・スキルを最大限に活かす取組みが求められています。はたして、業績向上につながる従業員満足度を上げるにはどうすればいいのでしょうか？

本セミナーでは、従業員満足度診断(サービスチーム力診断)は、お客様や従業員の満足度向上の改善コンサルティングを行ってきた実績と、延べ51万人のESビッグデータから分かった「人材定着と店舗力アップの秘訣」を、よくある失敗例を紐解きながら解説してまいります。

■こんな悩みをお持ちの経営者・経営幹部・店長を対象としたセミナーです。

採用問題：採用しても、すぐに辞めてしまう。求人費用ばかりが増加している。

ES低下：スタッフのやる気を引き出せない。叱れない・褒めれない。チームとしての成果をつくることができていない。店舗の改善が進まない。
リーダーシップ不足：リーダーシップに自信が持てない。部下の育成や指導方法に不安がある。

CS低下：人材不足でサービスが低下し、お客様のリピート率も下降している。サービスの質をもっと高めたい。

日時 2019年1月23日(水)13:00~17:00
会場 アイビーホール
東京都渋谷区渋谷4-4-25
TEL 03-3409-8181
※詳しい会場案内図は参加証にてお知らせいたします。

参加費 43,200円(1名様につき)
(消費税及び地方消費税3,200円を含む)
●同一申込書にて2名様以上参加の場合
38,880円(1名様につき)
(消費税及び地方消費税2,880円を含む)
※テキスト・コーヒー代を含む

主催 総合ユニコム株式会社
月刊レジャー産業資料 カラオケ
パチンコ産業年鑑 エンターテインメント
EB エンターテインメント 季刊レジャーホテル
〒104-0031
東京都中央区京橋2-10-2 めぬり彦ビル南館6階
TEL. 03-3563-0025(代表)

※弊社ホームページからも、本セミナーはお申込みいただけます!
<https://www.sogo-unicom.co.jp>

参加申込書

従業員定着と店舗業績向上を実現するリーダーづくり

●会社名(フリガナ)	●貴社業種
●所在地(〒)	●振込予定日(月 日) ●当日現金支払い希望... <input type="checkbox"/> ●ご担当者名()
TEL. ()	FAX. ()
●出席者名①(フリガナ)	●所属部署・役職名
●E-MAIL	
●出席者名②(フリガナ)	●所属部署・役職名
●E-MAIL	

お申込み先 FAXフリーダイヤル ☎ 0120-05-2560
※FAXフリーダイヤル不通時はFAX.03-3564-2560迄おかけ直しください。
お問合せ先 ▶ 総合ユニコム(株) 企画事業部 TEL.03-3563-0099(直通)

- お申込み方法
 - ・左記「参加申込書」にご記入後、上記FAXにてお申込みください。参加者宛に「参加証/請求書/銀行振込用紙」をご郵送いたします。「参加証」は当日ご持参いただき、会場受付に「お名刺1枚」と共にお渡し願います。
 - ・開催直前や当日のお申込みもお受けいたします。その場合は、FAXにて「参加証」をご送付いたしますので、必ずFAX番号の明記をお願いいたします。なお、お支払方法につきましては、別途ご連絡をさせていただきます。
- 参加費のお支払について
 - ・参加費は「請求書」到着後、原則として開催3営業日前迄にお振込み願います。
 - ・お振込みが開催後日になる場合は、左記「振込予定日」欄にご記入ください。
 - ・お振込手数料は貴社にてご負担願います。
 - ・当日現金でのお支払いも可能です。「当日現金支払い希望」欄に☑印をご記入願います。
- お申込者が参加できない場合について
 - ・代理者にご出席いただけます。既送の「参加証」と「代理者のお名刺1枚」をご持参のうえ、当日会場受付までご来場ください。
- キャンセルについて
 - ・開催3営業日前(土日祝日、年末年始を除く)迄に、弊社宛に「会社名/氏名/電話番号/返金先銀行口座(振込済みの場合)」を明記の上、FAX.03-3564-2560にて必ずご連絡ください。
 - ・返金手数料として2,000円(1件毎)を申し受けます。なお、開催2営業日前以降のキャンセルにつきましては、全額をキャンセル料として申し受けます。その際には当日配布資料を参加者宛にご送付いたします。
- その他ご連絡事項
 - ・お座席は受付順を基本に当方に指定させていただきます。
 - ・会場内は禁煙です。講演中の録音・録画、PC・携帯電話等の使用はお断りいたします。
 - ・ご記入いただいた個人情報、弊社商品案内ならびにセミナーの適切な運営、参加者間の交流促進のために利用させていただきます。
 - ・主催者や講師等の諸般の事情により、講師変更や開催を中止する場合がございます。その際には弊社より参加者にご連絡させていただきます。なお、その際の交通費の払い戻しやキャンセル料の負担はいたしかねますので、予めご了承ください。

従業員定着と店舗業績向上を実現するリーダーづくり

セミナープログラム

13:00~17:00 ※講演途中、15時前後にコーヒーブレイクの他、随時休憩を挟みます

1. 人材流出による企業の損失と流出を防止するためにすべきこと

2. 業績につながる従業員満足とは？

- ・ サービスプロフィットチェーンとは？
- ・ リーダーの仕事とは成果を出すこと
- ・ 従業員満足と顧客満足と業績の関係性

3. 顧客満足度や定着率を高めるために必要な構成要素とは

- ・ ES調査・CS調査において高得点を獲得している店舗の共通点
- ・ 顧客満足度と顧客ロイヤルティの関係

4. 従業員満足度調査(サービスチーム力診断)結果を分析する

- ・ サービスチーム力診断の考え方を知る
- ・ セルフチェックで自店の強みと弱みを分析する
- ・ 調査結果とセルフチェックを検証する
- ・ 調査結果から強み・弱み・原因を分析する
- ・ センターピン(「解決インパクト」が最も大きい問題)を見つける

5. チームワーク強化アクションを決定する

- ・ ES強化のための5つのポイント
- ・ 具体的ではないアクションプランにならないためのタブーワード
- ・ 自店のレベルに合わせた改善案を策定するための店舗レベル別のアプローチ事例紹介
- ・ チームワークを強化する具体的で本質的な改善案を作成する

■参加者1名につき1店舗(部署)の従業員満足度調査(サービスチーム力診断)が無料で実施できます。

従業員満足度診断は、いわば会社の「健康診断」。診断で自社・店舗の状態を数値化し、基準値と比較して正常なのか、問題があるのかを定期的に診断することが重要です。

国立研究開発法人産業技術総合研究所との共同研究結果をベースにしたMS&Consultingの従業員満足度診断(サービスチーム力診断)を使用いたします。

講師プロフィール



中村 恵美 (なかむら めぐみ)

SPARKS NETWORK株式会社
代表取締役

2011年4月、SPARKS NETWORK(株)を設立し、サービス業のスタッフ育成コンサルタントとして活動。『従業員の働き甲斐』と『顧客の感動・満足』を高め、業績向上を支援するサービスマネジメントに関する調査・会議・研修を提供。

16年3月グロービス経営大学院修士課程修了(MBA)。

「営業マンスタッフ育成支援」「自立型経営社員育成」「女性スタッフの活躍推進」「顧客を創造するサービスマネジメント」をテーマとしたファシリテーターとして年間300を超える会議・研修をプロデュース。

本セミナーをはじめ月刊誌・資料集・書籍は、WEBでもお申し込みいただけます。

弊社ホームページでは、セミナー・展示会・刊行物などのご案内と商品検索がご利用いただけます。

また、メールマガジン[総合ユニコム通信]を毎週配信しております。ぜひとも、メールアドレスをご登録ください。



<https://www.sogo-unicom.co.jp>