



# 組織活性・人材育成コンサルティング

## 顧客満足は接客マナーであげるのではなく社員の活力であがります

組織活性や人材育成のためには、通り一遍の教育ではなく、心からお客様のことを思い、楽しく働く“わくわく社員”の育成が必要です。ステップ1＜土壌を耕す＞職場の活性化／ステップ2＜種をまく＞育成研修／ステップ3＜花を咲かせる＞増殖のための仕組み化 という3つのステップで企業内に“わくわく社員”を増殖させ、顧客満足度を飛躍的に向上させます



「プロ意識・使命感・活力」を持った“わくわく社員”を増殖し、顧客満足度をアップする！

## 組織活性化・人材育成わくわくメソッド

職場環境を活性化する  
5つのわくわくスイッチ



わくわく社員を育成・増殖する  
思考と行動の習慣化



組織活性を仕組み化する  
2大促進ツール

### 組織活性化・人材育成 3つの特長

#### 特長1. 職場環境を活性化し、社員の活力を引き出す5つのわくわくスイッチ

社員一人ひとりが「仕事楽しい」「職場楽しい」「成長したい」「チームの一員として貢献したい」と、明るく前向きな気持ちで働ける職場環境に整えます。職場環境の活性化には、「人間関係の質の向上」と「わくわく感情の連鎖」が重要です。これを『5つのわくわくスイッチ』で実現します。5つのわくわくスイッチとは、相手も自分もわくわくとなる①笑顔 ②挨拶 ③言葉 ④声掛け ⑤体操です。

#### 特長2. わくわく社員としての思考と行動を習慣化

声を出す、体を動かす、考えるなど、徹底的に体得します。研修が苦手な社員でも楽しみながら学べる「簡単で、わかりやすく、楽しい」講義内容やワーク、トレーニングです。講師自身が5万人の育成の過程で生み出したユニークな内容が盛りだくさんです。また、研修中に「わくわく感情(自己肯定感・自己効力感・自己期待感)」が高まるように心がけています。定着化、再現化のために知識やテクニックだけの習得ではなく、わくわく社員になるための健康習慣、思考習慣と行動習慣が身につきます。

#### 特長3. 組織活性化の仕組みを定着・促進させる2大ツール

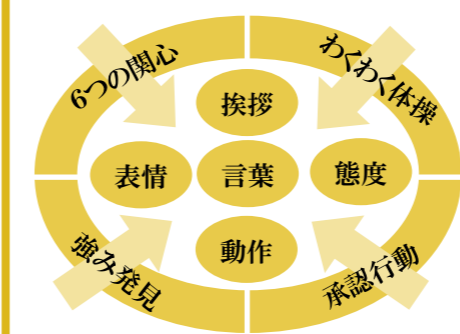
わくわく社員の増殖度合いと職場のわくわく度を測定できるツール①『社員と組織のわくわく度指数(WQ)測定シート』で現状分析し、問題点を明確にし、改善活動ができます。また、②『わくわくカード』を使い、承認活動を積極的にこなすことができ、組織活性化の促進ができます。

### 組織活性・人材育成コンサルティングで得られる効果

- 職場の雰囲気が明るくなり、社員が明るい表情と明るい気持ちで生き活きと働くようになります。
- 社員の「学びたい、成長したい、貢献したい」という意欲が高まります。
- 雇用形態は関係なく、職場内でお互いの存在や行動を認め合ったり、感謝するようになり、人間関係の質が高まり、一体感や連帯感が生まれ、チームとしての絆が強くなり、定着率も上がります。
- 社員だけでなく、アルバイト、パート、派遣社員もが指示待ちや、やらされ仕事ではなく、プロ意識と使命感を持って働くようになります。
- お客様に喜んでもらうにはどうすれば良いのかを自ら考え行動でき、お客様の喜びが自分の喜びに感じられるようになります。
- 職場での当たり前のコミュニケーションのレベルが上がり、さらに接客のレベルアップにつながります。
- わくわく社員が増殖することで、生産性アップ、顧客満足度アップ、メンタル不調予防につながります。
- リーダーが自信をもち、リーダーの役割を楽しみ、部下の可能性を引き出す喜びを得るようになります。
- わくわく社員としての健康習慣・思考習慣・行動習慣が身につく、自己肯定感・自己効力感・自己期待感が高まり、可能性が広がります。

## 組織活性・人材育成コンサルティング導入事例

### STEP1 わくわく社員を育てる土壌づくり 職場環境の活性化



1. 6つの関心と経営理念・ビジョン・行動指針(関心)
2. 明るい表情とやる気・元気の出る挨拶(表情・挨拶)
3. ポジティブ・プラスの言葉・言葉のルール(言葉)
4. 自分と相手の強みを知る(強み発見)
5. 積極的な承認行動(承認行動)
6. わくわく体操とチームスローガン・アクションプラン

### STEP2 プロ意識・使命感・意欲を引き出す わくわく社員育成研修

#### 1. 体質改善研修 各コース3時間×3回

- 一般社員＜わくわく力(働く土台)を強くする＞
  - ・わくわく社員になるための健康習慣づくり
  - ・わくわく社員に必要なマインドと思考
  - ・わくわく社員必要な3つの行動力
- リーダー＜部下をわくわく社員にする＞
  - ・わくわく社員増殖方法
  - ・部下のわくわく感情を高める心の報酬の与え方
  - ・わくわくリーダーになる方法
- チーム＜絆を強くし、わくわくチームをつくる＞
  - ・一体感、連帯感、わくわく感の形成

#### 2. 顧客満足度アップ研修 3時間×6回

- ＜プロとしてあたりまえの基本接客から顧客をファンにする究極の接客まで＞
  - ・顧客の期待・行動5原則・接客の5原則
  - ・接客の4段階(現段階と目標の確認)・第一印象の重要性
  - ・接客レベルの向上(笑顔力・挨拶力・表現力・観察力・創意工夫力)
  - ・ユニバーサルマナー(高齢者・障害者の対応)
  - ・わくわく接客認定テスト

### STEP3 わくわく社員を社内に増やす 組織活性化の仕組み構築

#### 1. “わくわく職場” 活性化活動

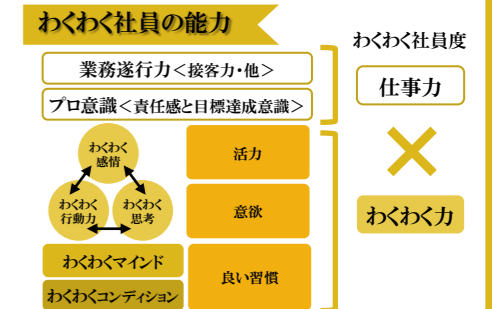
- ・わくわくスイッチの朝礼 わくわく体操(会社オリジナルバージョン)
- ・社内承認活動 「わくわくカード」による承認/WEBによる承認

#### 2. “わくわく行動” 促進活動

- ・行動目標プロジェクト(行動目標作り研修)

#### 3. “わくわく社員” 増殖活動

- ・社内わくわくリーダーの養成



### 費用

- 費用 STEP1職場環境の活性化 (研修2.5時間 + 促進ミーティング0.5時間)×6回 1回25万円(税別)～
- STEP2わくわく社員育成研修 STEP3行動目標作り研修・リーダー養成研修 3時間につき 1回25万円(税別)～
- ※交通費・宿泊費は別途 ※オーダーメイドの研修、人数や回数によって費用が変わります
- ※契約期間やコンサルティング内容は、会社ごとの課題の状況に応じてカスタマイズいたします

### 選ばれる理由

- スーパーのパートから店長になり、1年後に売り上げと客数を3倍にしたという実体験に基づいたコンサルティング
- 5万人の育成の過程で生み出した独自の効果的なワークやトレーニングをふんだんに盛り込んだ研修内容
- ノウハウやテクニックの習得だけでなく、習慣化させるため、望ましい行動が確実に定着、継続、促進
- わかりやすい言葉や工夫された内容で、研修に苦手意識のある人でも抵抗なく楽しく受講できる研修内容
- 講師の活力やわくわく感の伝播で、社員の表情や言動や行動に即効的な変化
- 数値測定で(WQ指数)、効果の見える化と今後の改善点の明確化
- 職場の活性化⇒研修⇒仕組み構築という3ステップ展開で着実に組織活性化・人材育成コンサルティング
- 年商380億円企業、従業員数1600名企業、創業98年で初めて外部講師による研修を行った企業などから研修依頼(研修のリポート率90%)
- 全国様々な企業より、著書を通じての研修依頼

### “わくわく社員”のわくわく力が継続的な業績アップを実現！

仕事に誇りや、やりがいを感じ、仕事に熱心に取り組み、仕事から活力を得て生き活きとしている状態のことをポジティブ心理学の概念で『ワークエンゲージメント』といいます。仕事にワークエンゲージメントしている社員が増えると、生産性や定着率がアップし、社員が心身ともに健康になることが実証されています。わくわく社員のわくわく力も同じ効果があります。そして、質の高い接客がおお客様の心をつかみ、多くのお客様がファンになり、結果、継続的な業績アップにつながります。また、生き活きと働くわくわく社員の姿は、お客様の気持ちをも楽しくし、熱烈なファンを増やします。

### プロフィール

Chief Consultant

中 昌子

Naka Shoko

新卒で新日鐵に入社して輸出業務に携わるも、専業主婦にあこがれて3年で退社。3人の男の子を育てながら、39歳のとき、近所のスーパーマーケットでパートとして働きはじめる。当時の時給は760円だった。持ち前の明るさと行動力から3年後に店長となり、「働く喜び」を軸にした人材育成を行うことで、1年後に来客数を3倍、売上げも3倍にする。当時はその成長ぶりとユニークな試みが話題となり、テレビ局の取材を多数受けた。研修依頼が増えたことから、2年後の平成15年に人材育成・組織活性化のコンサルタントとして独立。

クライアントは、小売業、飲食業、理美容業、運輸業、IT企業、医療機関、介護施設など多岐にわたり、年間180回以上の研修のべ5万人以上の育成の実績を持つ。平成19年に社会保険労務士事務所を開業。平成24年に「笑顔体操にここのたね」のCDとDVDをリリースし、ラジオのレギュラー番組をもつ。平成25年より「わくわく社員増殖コンサルタント」として「働く人を元気にして企業を元気にし、日本を明るくする」を使命に全国の様々な業種の企業において、「わくわく社員増殖プロジェクト」(社員の自律化、リーダーの活発化、職場の活性化)を展開している。また、人材育成や職場づくり、女性が輝く働き方やキャリアなどがテーマの講演もおこなう。最近では小学校で生徒に『笑顔の授業』を教職員に『生徒の笑顔を引き出す学級経営のための研修』を、また、大学生向けにセミナーもおこなっている。著書に「社員もパートもみずから動き出す心の報酬の与え方」(CCメディアハウス)「チームワークは奇跡を起こす。」(リントパブリシャーズ)がある

