

東京会場スケジュール

その他の会場では、13:00開演、佐藤芳直の講話を除いたスケジュールで繰り上げて開催いたします。
札幌、大阪、福岡会場参加の皆さまは、東京会場での佐藤芳直の講話を、事前に録画配信いたします！

講座	タイトル	講師名
第1講座 13:30—14:20	元ディズニーキャストがお伝えする 『マニュアルを超える感動接客の秘密』	株式会社S・Yワークス 人財創造本部 鈴木 富美
第2講座 14:30—15:15	『お客様の心の中に隠された希いを叶える魔法』	株式会社S・Yワークス 人財創造本部 チームリーダー 佐々木 瑛理
第3講座 15:25—16:15	この時代だからこそ求められる！ 『真の販売員のスガタ』	株式会社S・Yワークス 代表取締役 佐藤 芳直
第4講座 16:25—17:00	明日から実行するための 行動のまとめ	株式会社S・Yワークス 人財創造本部 鈴木 富美



代表取締役 佐藤 芳直

20代から一躍トップコンサルタントとして第一線で活躍。圧倒的実績をあげ、船井総研2人目の上席コンサルタントになる。異例の昇格を続け29歳で部長職に、そして1994年、当時の上場企業最年少役員に就任し世間の注目を集め、小さな商店から大手メーカー、行政機関、観光開発、村おこしそして教育分野まで幅広い分野で船井総研随一の成功事例を生み出し続け、船井幸雄氏をして「10年に一人の天才コンサルタント」と言わしめた。2006年、財務戦略と経営コンサルティングを主業とした株式会社 S・Yワークスを設立し代表取締役に就任した。「経営の目的は永續にある」という哲学のもと、「百年企業の創造」を提唱し、40年以上のコンサルティング実績は4,800社におよび、幾多の一流企業を生み出し、常に日本の経営コンサルティングの先頭を走っている。



人財創造本部
チームリーダー
佐々木 瑛理

製菓製パン業における店舗運営のコンサルティングを現場密着で実践している。売場づくりから企画、商品開発などメイン顧客となる女性に支持されるよう女性目線且現場視点であることを大切にしている。「売上7億赤字決算の和洋併売店の営業利益を1年で黒字化」「創業200年売上35億の和洋併売店直営部門の売上アップと利益化を実現」等



人財創造本部
鈴木 富美

東京ディズニーリゾートでの接客経験と、ルイ・ヴィトンジャパンでの販売経験を持つ。ディズニーリゾートでは、2017年「スピリット・オブ・ディズニーリゾート」を受賞。これまでの経験を活かし、販売員や新入社員に向けた研修講師を担当。お客様とより良い関係性を築いていくための接客や顧客創りのノウハウを発信している。

9割がアルバイト！接客マニュアルが存在しない現場でなぜ感動が生まれるのか！？

元ディズニーキャストがお伝えする！ 接客・サービス 品質アップセミナー



ディズニーキャスト3つの秘密を大公開

ディズニーキャスト“らしさ”を創る秘密
接客マニュアルなしで可能にした、最高品質の接客の秘密
アルバイトだけでも自発的行動ができる秘密

全国4会場！東京会場に限り、佐藤芳直登壇！

東京会場以外にご参加いただく皆様には、東京会場での佐藤芳直の講話を事前配信いたします。

【参加費】23,000円(税込)

東京会場：6月26日(木)13:30—17:00 AP東京丸の内

札幌会場：7月2日(水)13:00—15:30 札幌駅前ビジネススペース

録画配信期間：6月28日～7月5日

大阪会場：7月22日(火)13:00—15:30 オービックホール

録画配信期間：7月15日～7月21日

福岡会場：7月28日(月)13:00—15:30 エイムアテイン博多駅前会議室

録画配信期間：7月21日～7月27日

全国4会場！ 東京・札幌・大阪・福岡

【参加費】23,000円(税込)

東京会場に限り！佐藤芳直登壇！

東京会場以外にご参加いただく皆様には、東京会場での佐藤芳直の講話を事前配信いたします！



株式会社S・Yワークス
〒980-0811 宮城県仙台市青葉区一番町1-2-25 仙台NSビル8階
TEL：022-722-2007 FAX：022-722-1770 (担当：鈴木・佐々木)

これからの時代、

企業戦略の中心は販売員の教育にある！

あなたの企業の販売員は
『例え遠くても高くても、またあなたに会いたい』
とっていただける接客はできていますか？

こんな販売現場になっていませんか？

- ☑ マニュアル通りの接客で、感動や驚きがない
- ☑ 自発的に行動できず、お客様の関係構築ができない
- ☑ 販売員によって対応にバラつきがあり、接客品質を維持できない
- ☑ お客様の本当の^{ねが}い^がに気づけない

このような販売現場になってしまったのは、
マニュアルによって接客が標準化されてしまったからです。
どこに行っても同じような接客。
このままでは、お客様の記憶に残りません。
マニュアルを超える感動接客で、**お客様の良い記憶を創る**ことが
販売現場の未来を決めます！

記憶に残らない接客

『入店をすると、**やまびこ発声**で迎えてくれた。
目当ての商品が品切れで、どの商品にするか
迷っていたところ、おすすあと書いてあるポップを
発見。会計もスムーズで、無事商品を購入することが
できた。』

マニュアル通りの対応で、不便さを感じることはありません。しかし、記憶に残る感動もないのです。
もし明日、無人店舗になってしまったら、あなたに
会えないことで悲しむお客様はどのくらい居るで
しょうか？

記憶に残る接客

『入店をすると、**いつもありがとうございます！と
笑顔で駆け寄ってくれた佐藤さん**。来店は今日で
2回目。今回もお手土産ですか？と前回のことを
覚えてくれていたのだ。少し値段は張るが、私の
ことを分かってくれている佐藤さんが居る限り、
私はこのお店でお買い物をする。』

記憶に残る接客は、マニュアルを完璧にマスターす
るのではなく、たった一つの行動にお客様への思い
が籠められているのです！

マニュアルを超えた感動接客ができる 店舗になるための3STEP

STEP 1

『**理念・TOPの言葉を明文化し、浸透させる**』
上司の役割は、経営者の考えを現場行動に落とし込み、部下に伝えること！



理念を現場行動に落とし込む？

マニュアルの中にある行動は、全て経営者の理念や思いに基づいています。
部下に仕事の手順を伝えるとき、方法だけを伝えていませんか？
1つの言葉、1つの表情、1つの行動に隠れている経営者の考えを、
上司が言葉にすることで、部下の立ち居振る舞いが変わります。
理念を如何にして行動に落とし込むことができるか、セミナーでお伝えいたします！

行動の優先順位を間違えてしまえば、経営者の思いが伝わらない…

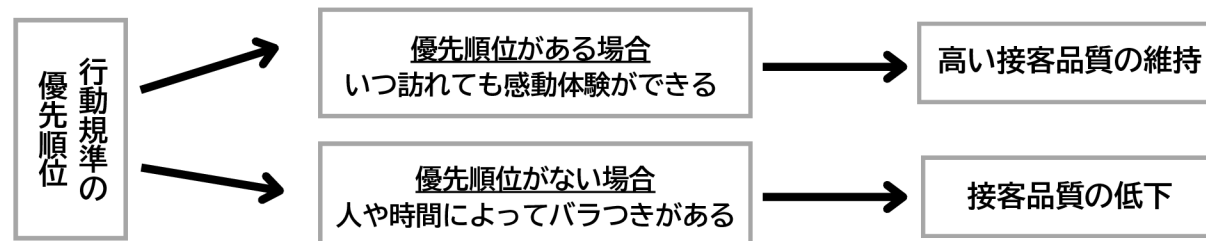
STEP 2

『**行動規準に優先順位を付け
いつでもだれでも感動を生む現場**』

行動規準とマニュアルは何が違うの？

マニュアル 業務手順や業務を円滑に進めるための規定や規則。
行動規準 理念や思いを実現するための判断や行動の基準。

行動規準があっても、優先順位がはっきりしていなければ、咄嗟の行動にバラつきが出ます。
損得ではなく、善悪で判断できる店舗になるために行動規準の重要性をお伝えします！



大切なことは分かっているけど、なかなか行動に移せない現場社員…

STEP 3

『**理念行動を前提に、お客様に喜ばれる自発性を
育成する文化創り**』

上司の役割は、部下の自発性を育てること！

部下がお客様対応に困ったとき、指示を出すのではなく「どうして差し上げたいか」
を問う。その思いは、できる限りバックアップし、部下が喜ばれる経験を創る。

褒め合う文化が自信に繋がる！

互いの長所を発見し、言葉にして認め合うことで、行動に自信が付き、自発に繋がる。

お客様や仲間に喜ばれる経験が、自発のサイクルを生み出す！

喜ばれる経験▶上司や仲間が認めてくれる▶自信を持つ▶次の自発に繋がる