

感動で泣いた！ディズニーの人材育成術

マルチプロセッサ社員の作り方

AW アウェイク事務所 代表 カンバラ サイ 菅原 齋

私のコンサルはディズニーランドの福神漬から始まりました

なぜ、マルチプロセッサ社員が必要なのでしょう？

《成長社会》とは

その特徴は？

《成熟社会》とは

その特徴は？

まとめ	成長社会	成熟社会
顧客の考え方	みんな同じ	
顧客のニーズ	物の豊かさ	
顧客の数	全国で増加	
顧客層	働き世代の増加	
従業員の採用	替りはいくらでもいる	

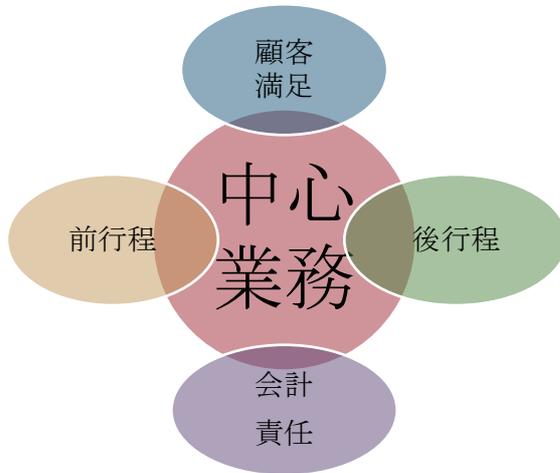
成熟社会に必要なこと(少人数でも顧客に支持される会社づくり)

顧客の変化、時代の変化への対応

1 ディズニーのマルチプロセッサ社員

マルチプロセッサ社員とは？→中心業務をきちんと行うだけでなく、

前工程、後工程を理解し、会計責任と顧客満足を実現する人財



マーケティング志向

顧客満足のための全領域業務

顧客中心の要求に対する随時決定力、行動力

顧客からの信頼獲得を第一とする判断基準

顧客から会社の代表者としての扱いを受ける

会社の広告塔

総合職、専門職の区別はもうない

管理する人、される人 → 全員参加のリーダーシップ

2 中心業務を明確に定義する

ワーク①「あなたは誰ですか？どんなお仕事ですか？」

誰々が (誰に = 具体的なお客さん像)	何々になる (何を = うれしい事)	商品名。 (商品・サービス)

全員参加のリーダーシップ = ディズニーの魔法の四角

① 一貫性

② 知らせる

楽しく続ける

③ 感謝する

④ 教育

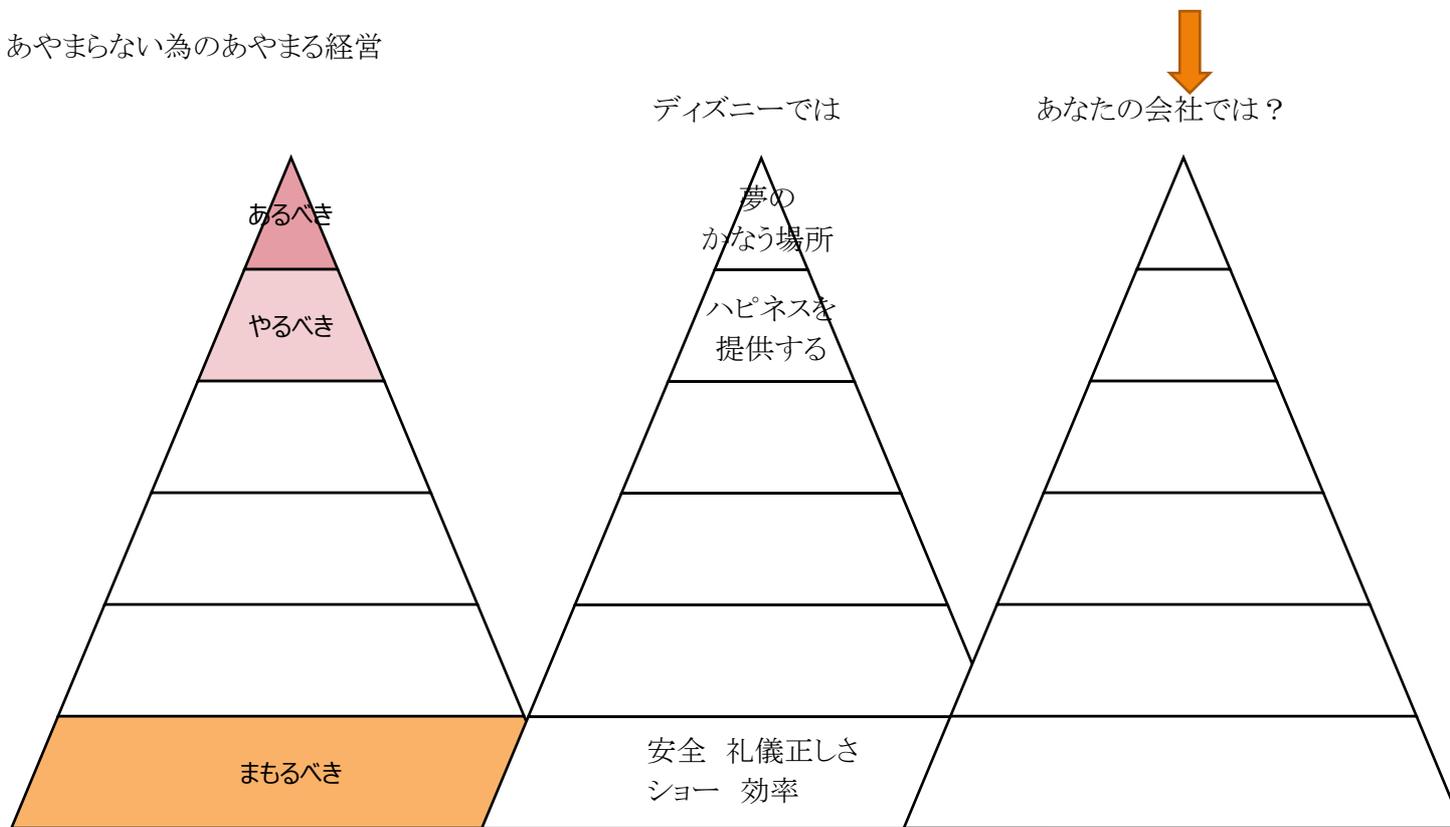
3 前工程を知り、関与する

口出しを嫌がられない理由 顧客目線

ディズニーの「魔法のコツ」

ワーク②「皆さんの会社の根本原則をさがそう」

あやまらない為のあやまる経営



ワーク③

あなたの仕事の前工程は何？	そこにはどんな不満がありますか？
あなたはその前工程に対して、どのような貢献ができますか？	

--

4 後工程を知り、関与する

ワーク④

あなたの仕事の後工程は何？	そこにはどんな不満がありますか？
あなたはその後工程に対して、どのような貢献ができますか？	

5 会計責任

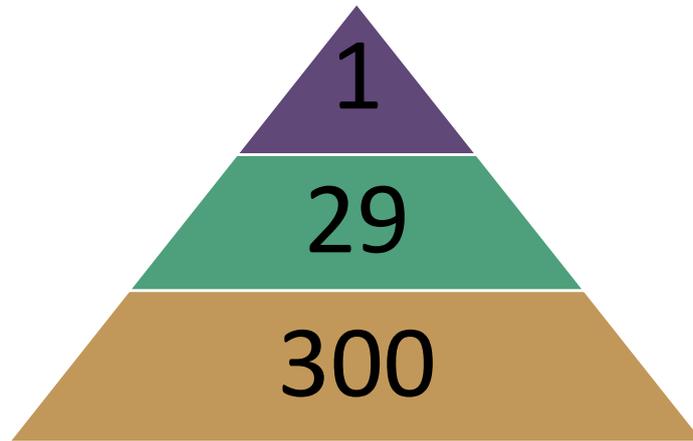
ディズニーは厳しい職場

6 顧客満足

システムのカイゼン＝顧客満足(ハインリヒの法則)

ヒヤリ・ハット

ウフツ・ニコツ



7 【EPILOGUE】魔法を広げよう

あなたの会社のチームは チームでワークしていますか？ それとも個人に依存していませんか？

講座の中でご不明な部分、ご質問がございましたらご遠慮なく下記までメールでお問い合わせください。

できる限り丁寧にご返事申し上げます。 アウェイク事務所 カンバラ サイ
kam@awakeoffice.com

アンケートご協力をお願い

このたびはセミナーにご参加いただきましてありがとうございます。ぜひ率直なご意見・ご感想をお寄せいただくようお願い申し上げます。

■セミナーに参加される前、どのようなことで悩んでいましたか？またどんな風になりたいと考えていましたか？

■その悩みを解決するためにどんな事をしてきましたか？教えてください。

■このセミナーのお申込みには何が決め手になりましたか。。

■お受けになっての感想、興味深かった点はどこでしたか？

■お受けになって、今日からやってみようと思うことがありますか？教えてください。

■このセミナーを誰か他の人に推薦・紹介するなら何と言って伝えますか？

会社名

お名前

メールアドレス

@

※お答えいただいた内容をホームページなどでご紹介させて頂きたいのですが、差し支えなければ下記「同意する」にチェックをお願いします。
（「同意しない」にチェックを頂いた場合は掲載いたしません。

を→ 同意する（名前の掲載も可） 同意する（イニシャルでなら可） 同意
しない

ご協力ありがとうございます。
AWアウェイク事務所 菅原 齋