

2010年ラストのミツコの会
ヒルトップテラス奈良にて!



毎月恒例、日本 Women 協会主催の女性起業家の交流会“ミツコの会”をヒルトップテラス奈良で開催しました。
2010年ラストは理事が集めた忘年会のような雰囲気でしたが、1月からは通常通りの交流会形式で企画をします！
各月の担当理事が趣向を凝らしたイベントをご用意していますので、毎回違った雰囲気を楽しんでいただけますよ。
ミツコの会の詳細は日本 Women 協会のHPをご覧ください！ [日本 Women 協会 http://www.j-women.or.jp/](http://www.j-women.or.jp/)



寒中お見舞い申し上げます。すっかりご無沙汰をしてしまいました。
1日24時間では足りない状況になってしま...言い訳です(笑)
年末の平日に1週間も休むという強行手段に出た結果です。
お客様にもスタッフにも快く送り出してもらえて感謝しています！
身も心もすっきりとして良、年末年始を過ごすことができました。
2011年は一歩も二歩も前進できるように、がんばってまいります！
本年もご指導、ご鞭撻のほど、よろしくお願ひ申し上げます。

編集
後記

株式会社コンフォルト

〒542-0081 大阪市中央区南船場2丁目10-27 KAZU. IT BLDG 6F
Tel:06-6281-5666/Fax:06-6120-5551/Mail:info@cs-confort.co.jp/URL:http://cs-confort.co.jp
『接客コンサルタント磯貝和美の Confort 成長日記』 ブログ版 <http://ameblo.jp/confort323/>



接客コンサルタント磯貝和美の
Confort 成長日記

2011年1月号 [VOL.15]

TOPICS

- ❖ 三姉妹と一足早いお正月休みinハワイ♪
- ❖ 接客・接客コンサルティング
- ❖ 甥っ子の冬休み
クリスマスとお正月を満喫です♪
- ❖ 接客コンサルタントの視点
- ❖ ミツコの会inヒルトップテラス奈良
- ❖ 編集後記



2011年
今年もよろしく

寒中お見舞い
申し上げます

三姉妹と 一足早いお正月休み inハワイ♪



ハワイにて魂の洗濯を！
青い海、白い雲。
観光&グルメ三昧で
パワー充電してきました♪

★ 2010年の後半はマニュアル制作が続きました！

2010年の9月からマニュアル制作のご依頼が続きました。

「マニュアル通りの対応は・・・」というご意見をよく聞きますが店舗全体の基本的なサービスレベルの統一につなげるには効果的ですし、必要なツールではないでしょうか！

当社はマナー講師が企画、制作に深く関わりますので制作後のフォロー研修まで徹底的にお付き合いさせていただきます。

9月～12月までの4ヶ月で3社のマニュアル制作を請け負うという強行。若干、脳ミソが解けそうになりましたが・・・貴重な経験を積めました！

全て異なるパターンでご依頼いただいたので、事例としてご紹介します。



1 食肉小売店

お客さまのご要望

- ・全国に60店舗を展開している食肉小売店からのご依頼。
- ・店舗の若手アルバイトスタッフのバイブル的なマニュアルを希望。
- ・社内の教育体系を整えたいので各ブロック長と毎週1回のMTGを実施しながら進めてほしい。
- ・店舗用と指導用の2パターンを制作するとともに、各責任者への落とし込み(研修)まで実施希望。

マニュアル制作期間

- ・店舗用マニュアル
⇒制作期間 約3ヶ月間
- ・指導用マニュアル
⇒制作期間 約1か月

2 ハウスメーカー

お客さまのご要望

- ・全国展開の大手ハウスメーカーからのマニュアル改訂のご依頼。
- ・2年前に大幅改定したが、さらにブラッシュアップしたいとの要望。
- ・ビジネスマナーとビジネス文書の2パターンの改訂を希望。
- ・今どきの若者が受け入れやすいデザインや内容に変更したい。
- ・入社前に社会人としての心構えや会社の代表意識を醸造したい。

マニュアル制作期間

- ・ビジネスマナーマニュアル
⇒制作期間 約2か月間
- ・ビジネス文書マニュアル
⇒制作期間 約1か月

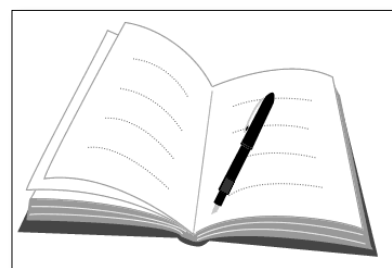
3 高齢者マンション

お客さまのご要望

- ・診療所、薬局、介護サービスと高齢者賃貸マンションを運営しているお客さまからのご依頼。
- ・既存の職員さまには接遇マナー、コミュニケーションの研修を実施。
- ・新規職員を含めた、社内教育のツールとして通常版と抜粋版の2パターンのマニュアルを制作。

マニュアル制作期間

- ・通常版マニュアル
⇒制作期間 約2ヶ月間
- ・抜粋版マニュアル
⇒制作期間約2週間



コンフォルトのマニュアル制作プロジェクト

制作期間は2カ月～3カ月。

制作費用は内容や期間によって異なりますのでお問い合わせください。

詳細&お申込みはHPから⇒ <http://www.cs-confort.co.jp>



甥っ子の冬休み、クリスマスとお正月を満喫です♪



じいちゃん&おばちゃんとパーティ。プレゼントいっぱいもらったよ★



お兄ちゃんがメッセージボードを作ってくれた!嬉しいな♪



親戚のおじいちゃんとお兄ちゃんとお姉ちゃんと!



雪、雪、雪♪

雪だるまちゃん可愛いでしょ?



接遇コンサルタントの視点



サービスはかけ算、お客さま満足との関係

「サービスはかけ算」という言葉、研修の中でお伝えすることが多々あります。1人のお客さまに10人のスタッフが接客をした場合。9人が満点のサービスをして、1人だけが0点のサービスを提供したとすると・・・



$10 + 10 + 10 + 10 + 10 + 10 + 10 + 10 + 10 + 0 = 90 \text{点}$ ではなく

$10 \times 10 \times 10 \times 10 \times 10 \times 10 \times 10 \times 10 \times 10 \times 0 = 0 \text{点}$ です

そのお客さまにとって、お店の接客サービスへの満足度がゼロになってしまうのです。あなたの肩にはそれだけ大きな責任がかかっているんだよ!という研修ネタの1つです。

この考え方は、接客者が1人だったとしても同じだと思います。

第一印象は良かった、商品説明も分かりやすかったがクローゼットで売りたい感が見えて一気に冷めてしまった...

接客は瞬間が勝負、一瞬一瞬の積み重ねではないでしょうか。

