



NUA WORLD

全NUA

プライバシーポリシー

| 入会のお申込み | お問い合わせ |

[NUA WORLDトップ](#) > [全NUA](#) > [フレッシュセミナー](#) > 第16回フレッシュセミナー(平成19年9月6日～7日)開催報告 ◆全NUA創立40年記念行事◆

フレッシュセミナー

第16回フレッシュセミナー(平成19年9月6日～7日)開催報告 ◆全NUA創立40年記念行事◆

テーマ	今の自分を超越する2日間
日程	9月6日(木)～7日(金)
会場	ディズニーアンバサダー®ホテル(千葉県浦安市)
参加者	69名



9月6日(木)～7日(金)の2日間にわたり、ディズニーアンバサダーホテルにて「全NUA 第16回フレッシュセミナー」が開催され、全国の入社1年目から5年目位の若い世代の方々69名にご参加を頂きました。



運営委員長 実藤 誠氏 アドバイザー 佐竹 一雄氏
(キーウェアソリューションズ(住友商事株式会社)株式会社)

研修 13:30～19:45(1日目)、8:30～15:30(2日目)

『戦略的CS(顧客満足)実践研修』
日本マネジメント総合研究所 戸村 智恵氏

優良CS企業として有名なディズニーランドでのフィールド体験を通して、CSについての理解を深めると共に、異業種の方々とチームワーク作りを学んで頂きました。1日目は、フィールドで7つのポイントを見つけるための講義の後グループ毎にフィールドに出かけました。2日目は、各自が見つけてきた7つのポイントを基に各グループでの発表、さらに、ここが変だよ我が社のCSというテーマでグループディスカッションやグループ発表を行いました。

今回のグループ編成は、チームワークを活かしながら他の参加者との接点も増やせたため大変好評で、異なる価値観を持った方とも積極的に情報交換を行えたようです。また、全員で協力して纏め上げたものを発表することで、参加者同士の結束が深まりました。



夕食&懇親ゲーム 19:00～21:30

夕食は研修とは別のユニット同士で円卓を囲み、美味しい料理とチーム対抗のゲームで盛り上がりました。

《ベストプレゼンチームに選ばれた参加者の声》

キーウェアソリューションズ株式会社 渡邊 祥子様
「初心、忘れるべからず。」とはよく言いますが、私の初心を思い出させてくれるセミナー。それがこのセミナーでした。

『戦略的CS研修』というテーマでしたが、戸村先生のCS講義、フィールド研修などから、業務の奥の「お客様の存在」について考えさせられる内容でした。
 CSについて学ぶことで、日々仕事をすることでお客様に満足してもらい、誰かを幸せにするのだという気持ちを思い出させてくれたように感じます。この気持ちを忘れず、お客様の視点で物事を考えそれをいかに実行していくかを考えるということをこれからの業務に生かしていきたいと思っています。
 また、今回のセミナーで新鮮だったのは人との出会いです。日本各地でさまざまな仕事をしている同世代の方々とチームによるディスカッションやプレゼンテーションを通して同じ時間を過ごすことが出来ました。特に二日目のグループ討議でそれぞれの業種でさまざまな問題や悩みがあるということを知り、その問題を解決に導くことが大切なのだと気づかされました。
 今回のセミナーはたった二日間の研修でしたが、自分にとってとても実りの大きいものになりました。
 このような機会を設けてくださった事務局の皆様、講師の戸村先生、また一緒にセミナーを受講した参加者の皆様、本当に有難うございました。

住友林業情報システム株式会社 小林 浩史様
 CS優良企業として名高い東京ディズニーリゾートでの研修は大変有意義なものでした。
 講師の戸村氏の研修は

- 学び(CSとはなにか)
- 行動し(フィールドワーク)
- 考え(グループ討議、プレゼン)
- そして実践(自身が自社に戻って行く)

といったステップで行われ、とても解り易く参加しやすかったです。
 また、もう一つのテーマとして異業種交流が掲げられ異なる会社、立場、業務の方々とグループ討議、プレゼンを行いました。自分とは全く異なる業種の方ももちろん参加していますが、グループ討議中、どの会社も問題としてあがるのは「情報共有不足」です。異業種とは言ったもののやはり情報は非常に重要なものであること、又その共有については簡単ではない、と気付くことができたセミナーでした。

◆ 運営委員から一言

委員長 キーウェアソリューションズ株式会社 実藤 誠氏
 運営委員としての役割が「顧客満足」を考える上での多くの発見と気づきになりました。
 ありがとうございました。

副委員長 株式会社 フジクラ情報システム 鎌田 真実氏
 CSの真髄を体感し、運営という立場からもとてもいい経験ができました。
 この2日間で得た発見と出会いを、今後に繋げていきたいと思えます。

委員 秋田酒類製造株式会社 二方 克明氏
 皆さん積極的に交流が行なわれ、大変有意義なセミナーでした。
 運営委員として参加する事ができ、いい経験になりました。

委員 日本車輛製造株式会社 澤田 尚実氏
 自分だけでなく参加者の皆様の变化にも気付けた価値ある2日間でした。
 研修に携わった全ての方々に感謝致します。

委員 近鉄情報システム株式会社 木田 静代氏
 CS企業の取り組みを体感することによってお客様の考えや、視点から日々の業務を見つめ直すキッカケとなりました。今後はこの経験を業務に活かしていきたいです。

アドバイザー 住友商事株式会社 佐竹 一雄氏
 ディズニーのCSの本髄を見て感じられた皆さんに活発な討議とプレゼンをしていただきました。CSの極意を実践していただけていると思います。また、2日間を通してできた仲間たちとの交流も価値あるものでしょう。



講師と運営委員&アドバイザーの皆様