

平成26年度

認知症介護指導者大府ネットワーク

全体研修 IN 愛知

主催：認知症介護指導者大府ネットワーク 共催：認知症介護研究・研修大府センター

テーマ「満足・喜び・笑顔」  
～オリエンタルランドの顧客サービス～

基調講演

『ディズニーリゾートの人材育成から学ぶ』

【講師】ベストセラー「9割がバイトでも最高のスタッフが育つディズニーの教え方」の著者

JSパートナー(株)

代表取締役 福島 文二郎氏



株式会社オリエンタルランドの人事部ユニバーシティ課にて  
ディズニー研修のプランニングや講師を務め、  
CS向上で大成功を収めるディズニーランドの人材育成を手がけてきた。  
CS向上を追求してきた経験を元に、現在人材育成の研修・講演を行なっている。  
「CS向上講演(顧客満足向上講演)」ではCS向上ノウハウを提供。  
聴講者はCS・ES(従業員満足)向上方法を効果的・効率的に学ぶことができる。  
また、テーマパークキャスト(従業員)のモチベーションアップ法を学ぶ「ホスピタリティ・マインド  
育成術」では、リピーターを増やす、親しみのある礼儀正しさのヒントを聴講者に気付かせる。

【開催日時】平成26年11月29日(土) 13:00～16:00

【場所】ポートメッセ名古屋 交流センター 3階会議ホール

〒455-0848 名古屋市港区金城ふ頭二丁目2番地

【参加費用】3,000円

介護業界も、介護保険制度が開始されて14年が過ぎ、施設や事業所も利用者から選ばれ、利用していただく時代となりました。

その為には、利用者から選ばれる施設・事業所づくりをしていかなければなりません。

そこで必要となってくるのは、利用者満足度です。しかし利用者の満足を考えながら日々の業務をこなしている職員は自施設又は自事業所に何人いますか？

もちろん利用者満足度を上げるためには、職員の満足度や職員一人ひとりのモチベーションを高めることも同時に必要となってきます。

職員満足度を考えることは、結果的に利用者満足度につながってきます。

そこで、CS（顧客満足度）向上で大成功を収めるティズニーランドの人材育成を手掛けてこられた、福島文二郎先生をお招きし、利用者満足度向上・職員満足度向上について学ぶことを目的に認知症介護指導者大府ネットワークでは企画致しました。

満足度アップのサービス業と一緒に考えてみませんか？医療／介護業界の方だけでなく、他業種の方の参加も心よりお待ちしております。

～書籍紹介～



「9割がバイトでも最高のスタッフに育つティズニーの教え方」

「9割がバイトでも最高が生まれるティズニーのホスピタリティ」

「9割がバイトでも最高のスタッフに育つティズニーの教え」

「9割がバイトでも最高の成果を生み出すティズニーのリーダー」

## 研修会参加申し込み書（一般用）

申込先FAX番号 0562-44-5831

認知症介護指導者大府ネットワーク事務局 花井 宛

※申込書は、申込者1名に対して1枚記入して下さい。

※ふりがな		
※申込者氏名		
※郵便番号		
※申込者住所		
※電話番号	※FAX番号	
※職 種	※今後の研修会開催の参考にお聞かせ下さいませ	
所属先		

先着500名※1となります。定員になり次第締め切らせていただきます。

尚、研修参加決定者には、10月上旬より順次ハガキにてご案内を送付致します。

ハガキは、当日かならずご持参下さいませ。

※1 また、参加申込者数については、大府ネットワークホームページにて定期的に更新致しますのでご確認くださいませ。[\(https://main-oobunet.ssl-lolipop.jp/\)](https://main-oobunet.ssl-lolipop.jp/)

お問い合わせ先：〒474-0037 愛知県大府市半月町3丁目294番地  
社会福祉法人 仁至会 認知症介護研究・研修大府センター  
認知症介護指導者大府ネットワーク事務局 担当 花井  
TEL 0562-44-5551 FAX 0562-44-5831

※本申込書は一般用の申込書です。認知症介護指導者の方はお手数ですが、上記ホームページより指導者専用申込書をダウンロードして頂きますようお願い致します。