

Idea 06



陽気に楽しく
知恵やアイデアを出し合い
新しいイメージを
生み出す



\\ 解説 //



まず社員本人が楽しむ

お客様に好感・好印象や信用・信頼アップを図る目的で始めても、社員が嫌々やっているとお客様に良いイメージが伝わるはずはありません。「面白い!」「これはいい!」と思った知恵やアイデアを出し合い、実践することが大事です。そして、お客様からの評価を励みにして、より高い評価をもらえるように工夫・改善し続けることが大切です。

\\ 事例 //



ディズニーランドの
ブランディング

東京ディズニーランドは夢の国、だから「誰もが楽しんで帰ってもらう」という基本コンセプトがあり、その楽しさの要素には次のようなポイントがあります。

1. 表情＝笑顔・柔和
2. 元気さ＝声の大きさやハリ・言動
3. 明るさ＝挨拶・お辞儀・会話
4. 優しさ＝対応・態度・言葉・配慮・思いやり
5. 綺麗さ＝見た目の華美・服装・外見・整然さ
6. 清潔さ＝見た目のよさ・清掃・汚れがない状態
7. 前向き＝言葉・姿勢・行動

このようなポイントを具体的にどう実現していくかを考えて行動し、ブランド化を図っているのです。