



人財育成・インナーブランディング（ビジョン浸透による組織力強化）

+Aブランド浸透プログラム

～7ステップで理念を“言葉と行動”に落とし込み、
社内アンバサダーを育てる～



代表講師 茨木 貴子

茨木 貴子 プロフィール

1997年 全日本空輸株式会社（ANA）に客室乗務員として入社。
ANA在職中は主に関空や成田を発着する国内・国際線フライトに従事する傍ら、客室乗務員のマニュアル作成や訓練・教育・広報関連を担当。
お客様から寄せられる生のお声から『顧客心理』を学び、客室部門の品質向上に寄与する。
現在は、企業顧問としてインナーブランディング活動支援や、研修講師として企業・組織における課題をコミュニケーションの力で解決するサポートを行う。

【資格等】

- ・一般財団法人 生涯学習開発財団認定 プロフェッショナルコーチ
- ・中学校・高等学校教諭 一種免許
- ・マナープロトコール検定 準1級
- ・宅地建物取引士
- ・一般社団法人 日本アンガーマネジメント協会
 - アンガーマネジメントファシリテーター
 - アンガーマネジメントトレーナー
 - アンガーマネジメント叱り方トレーナー
 - アンガーマネジメントハラスメント防止アドバイザー
 - アンガーマネジメントティーンインストラクタートレーナー



想い

これまで講師業に約15年間携わってきましたが、単発の研修では効果の持続が難しい現場、頭では理解できても行動変容にまで至らない事例に多く遭遇してきました。

また、経営者が掲げる理念・ビジョンは素晴らしいにもかかわらず、現場スタッフにその想いが伝わっていない、伝わっていたとしても表面的な理解に留まり、日々の業務にどのように落とし込むべきかわからないスタッフを目の当たりにし、勿体なさを感じてきました。

これらの問題を解消・解決するするには、理念・ビジョンを全スタッフに浸透・定着させるための継続的な『インナーブランディング活動』と、個々の課題に即した『オーダーメイド型人財育成』が重要であると考えております。

トップから現場までが共通言語で語り合い、行動し、目的を実現していくことに喜びを感じ合えるような組織づくりのパートナーとして、是非ご縁を賜りたいと存じます。

茨木 貴子

ミッション・ビジョン・バリュー・企業理念・行動指針

全スタッフに浸透させて
現場レベルの行動計画に反映



人財育成・ インナーブランディングで 期待できる効果

経営者と全スタッフが目指すべきビジョン・価値観を明確な言葉として共有できる

ビジョンが現場レベルで浸透し、スタッフがブランドアンバサダーとなる

「共有された価値観」による意思決定、一貫したブランドイメージが発信できる

スタッフ一人ひとりの自組織へのエンゲージメントが高まり、離職率が低下する

企業価値が上がり、コアファンを生み出す組織風土が醸成できる



インナーブランディング +Aブランド浸透プログラム

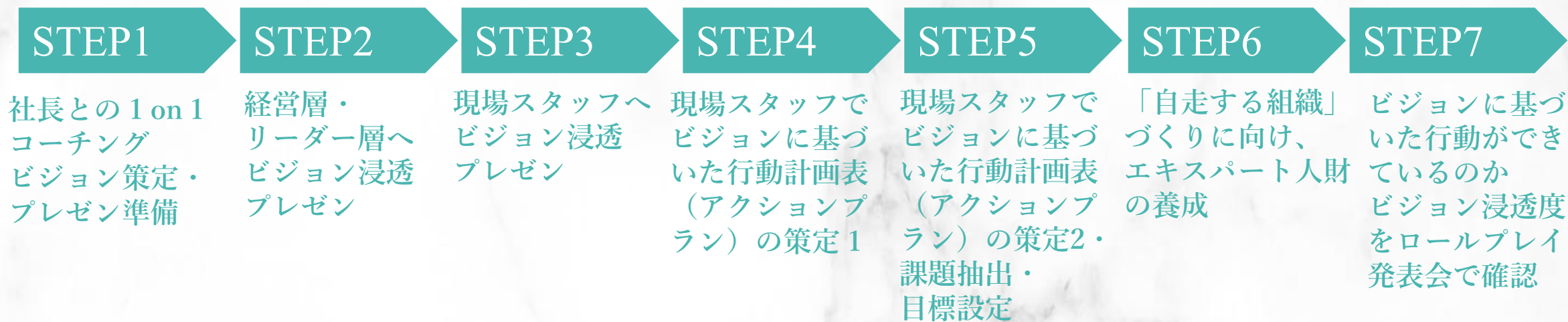


Program

7 STEP構造

Inner Branding

インナーブランディング 7 STEP構造



インナーブランディング 7 STEP構造

01

1on 1コーチング
ビジョン策定・
プレゼン準備



プログラム内容

1-1：社長との1 on 1コーチングでビジョン策定

目指すべきビジョン・大切にしたい価値観を解像度の高い言葉に落とし込む

1-2：社長によるビジョンプレゼンの準備

社長自らの言葉で語るビジョンプレゼンの準備



インナーブランディング 7 STEP構造

02

経営層 リーダー層へ ビジョン浸透 プレゼン



プログラム内容

1-1：社長によるビジョン浸透プレゼン

社長が自らの言葉で会社のビジョンを語るプレゼンテーション

1-2：経営層・リーダー層でのビジョン共有

社長のプレゼンを受け、意見交換しながらビジョン・価値観を共有する

1-3：ビジョンと現状とのギャップを明確化

ビジョンと現状とのギャップを明らかにし、リーダーとしての役割を考える

インナーブランディング 7 STEP構造

03

現場スタッフへ ビジョン浸透 プレゼン



プログラム内容

1-1：社長によるビジョン浸透プレゼン

社長が自らの言葉で会社のビジョンを語るプレゼンテーション

1-2：スタッフ層でのビジョン共有

社長のプレゼンを受け、意見交換しながらビジョン・価値観を共有する

1-3：ビジョンと現状とのギャップを明確化

ビジョンと現状とのギャップを明らかにし、内発的動機づけに繋げる

インナーブランディング 7 STEP構造

04

現場スタッフで
ビジョンに基づいた
行動計画表
(アクションプラン)
の策定1



プログラム内容

1-1：行動計画表（アクションプラン）の役割と意図を解説

行動計画表について理解を深める

1-2：ビジョンに基づいた行動計画表（アクションプラン）の作成

行動計画表の「顧客行動」「顧客心理」を洗い出す



インナーブランディング 7 STEP構造

05

現場スタッフで
ビジョンに基づいた
行動計画表
(アクションプラン)
の策定 2・
課題抽出・
目標設定



プログラム内容

1-1：ビジョンに基づいた行動計画表（アクションプラン）の作成

行動計画表の「コアファンを生み出す行動」を考える

1-2：現状の振り返り・課題抽出・目標設定

現状の行動を振り返り、課題抽出・目標設定をする



患者様満足と感動に繋がる行動を考える【病院・クリニック編】

	来院前		
	リサーチ	問合せ	予約
患者様の行動	・WEBサイトを検索する ・口コミを見る ・受診した人から感想を聞く	・電話やメールで問い合わせる	・WEBや電話で予約する
患者様の心理	・口コミ・評判は本当なのか ・自分の疾患や症状に最も適した医療機関なのか ・親身になって相談にのってくれるか ・丁寧な診察をしてもらえそうか	・不安や期待 ・クリニックについて詳しく知りたい（施術内容など）	
患者様満足と感動に繋がる行動		・問い合わせは適宜引継ぎノートで情報共有する	・予約時に伺った情報は、来院時に全スタッフで共有できるように、引き継ぎを徹底する
他部署スタッフとの連携	・ホームページやSNSを随時確認し、WEB上の情報をキャッチアップしておく		

※参考：行動計画表（アクションプラン）

コアファンを生み出す行動を考える【ホテル編】

滞在中			
	外出	夕食	リラック
お客様の行動	・近隣の名所に出かける ・散歩する	・席に誘導される ・着席する ・上着を脱ぐ ・メニューを決める	・プ
お客様の心理	・その土地ならではの体験がしたい ・その土地の知られざる深い魅力を知りたい	・景色の美しさを堪能したい	・朝食をゆっくり楽しみたい ・食材の魅力を堪能したい
コアファンを生み出す行動		・スタッフの丁寧な接客（メニューのこだわり等）をさりげなく伝える ・スタッフの提案やお手伝いをする	・スタッフ自身がお客さまの過ごし方のご提案をする ・接客のやり取りを通じて、取り扱い商品の魅力を伝え、特別感を演出する ・スタッフ自身がゲストとの会話を楽しむ
他部署スタッフとの連携	・他部署との連携を強化し、会話のきっかけにしよう	・特色を活かしたオリジナルのメニュー開発 ・外部サイトを活用してPRや集客する	・他部署に共有が必要な情報に関しては、常に情報共有を心掛ける ・チェックアウト後のニーズを伺った際はコンシェルジュに引き継ぐ

インナーブランディング 7 STEP構造

06

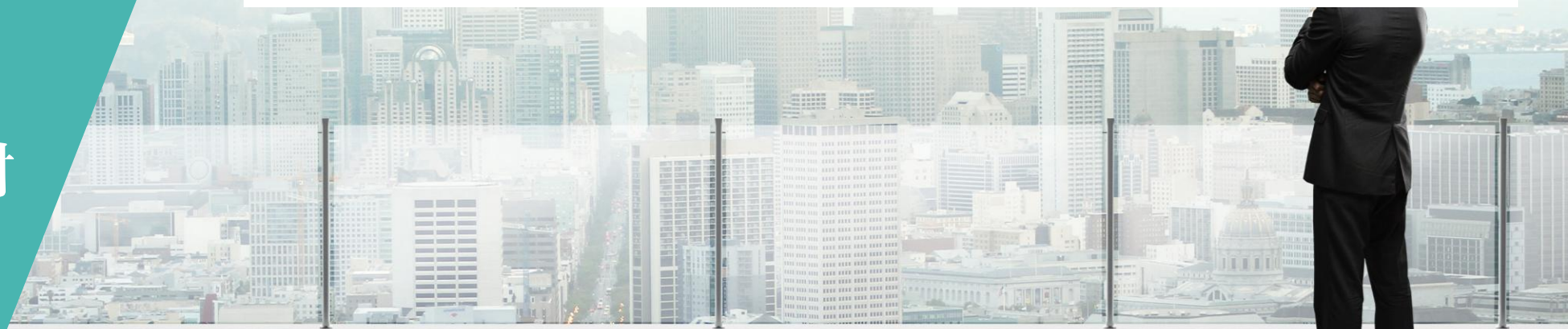
『自走する組織』
づくりに向けて
エキスパート人財
の養成



プログラム内容

1-1：エキスパート人財の養成

策定した行動計画表の進捗を管理・評価・アドバイスできる人財を育成



インナーブランディング 7 STEP構造

07

ロールプレイ発表会
ビジョン浸透度の
確認・
リフレクション



プログラム内容

1-1：ロールプレイ発表会

ビジョンに基づいた行動ができているのかをロールプレイ発表会で確認

1-2：ビジョン浸透度の確認・リフレクション

ビジョン浸透度を確認し、成果と課題を省察（リフレクション）する



インナーブランディング 7 STEP構造



プログラム内容（例）

■ アンガーマネジメント研修

怒りの感情とうまく付き合うための心理トレーニング

■ アサーティブコミュニケーション研修

自他尊重型のコミュニケーション力を身につける研修

■ リーダーシップ研修

自走する組織づくりやチームを機能させるための秘訣を学ぶ研修

■ クレーム対応（カスタマー対策）研修

現場でのリスクマネジメント力・対応力を磨く研修

有料オプション

追加研修

インナーブランディング 7 STEP構造



サポート内容（例）

■ 覆面調査（モニタリング）

定期的に覆面調査を行い、現状把握・課題抽出を行います

■ お悩み相談

組織内では相談しにくい悩みに個別で対応します（メール・Zoom等）

■ リーダー層との 1 on 1 コーチング

リクエストに応じて 1 on 1 コーチングを行い、課題解決をサポート

■ 朝礼や勉強会でのコンテンツ提供

ニーズに応じて朝礼や勉強会で使用するコンテンツを作成し提供します

有料オプション

各種サポート