

# 「大切なことはみんなマクドナルドで教わった」

## 世界一優れたホスピタリティ企業 マクドナルドの秘密とサービス業の素晴らしさ

「サービス業で世界中の人を幸せに！」こんな志を持ち、本気でこれを目指して活動している人がいます。サービスハビネスクリエイター鴨頭嘉人さんです。

鴨頭さんは20数年間マクドナルドで働き、無数の賞を受賞、サービスとサービスマンのマネジメントを極めた達人です。本セミナーでは鴨頭さんより世界一のホスピタリティ企業であるマクドナルドの凄さとサービス業の素晴らしさを実体験で得た知識やノウハウ、経験を通して語っていただきます。



### セミナー内容

- マクドナルドはなぜ世界一になったのか
  - ・～マクドナルドとの出会いと、数限りない教えとは
- 大失敗！夢にまで見た新店舗での挫折と学び
  - ・3ヶ月無休、毎日18時間労働の末お店はどうなった？
  - ・送別会、クルーの言葉に気付き、決意した事とは
- 新店店長として失敗から学んだ実践で全国No1になる
  - ・全ての矢印を自分に向けて望んだ
  - ・本気のオリエンテーションでクルーの心をわしづかみ
  - ・アイデアストックでクルーのやる気をどんどん高める
- 最年少マネージャーとして、店長に望んだ事
  - ・目の前の改善は一時の成果。では本当の成果とは？
- 多くの失敗と学びから得た、上司の役割とは？
  - ・Doingを伝えても、最大パワーは発揮できない



(株)Happy Mileage Company  
代表取締役  
かもがしら よしひと  
鴨頭 嘉人 氏

1966年生まれ。17歳で日本マクドナルド株式会社にアルバイトとして入社し、その後正社員となり、現場で18年、本社で3年勤める。30歳で店長昇進。32歳でお客様満足度、従業員満足度、セールス伸び率全国1位を獲得。該田社長フレゼン(ドライブスルー新システム導入により年間セールス伸び率+19%獲得)、優秀店長獲得、オペレーションコンサルタント就任(当時最年少)、優秀オペレーションコンサルタント獲得(エリアマーケット伸び率1位)、米園フレジデントアワード(全世界のマクドナルドの優秀社員表彰)など多数の表彰を受ける。2010年独立し、(株)Happy Mileage Company設立。世の中のサービスパーソンを元気にする活動を行っている。

日時

平成24年2月9日(木) 午後7時～午後9時

場所

逗子市民交流センター会議室  
逗子市逗子4-2-11(文化プラザ横)

受講料

無料

定員

30名

(定員になり次第締切)

下欄に必要事項を記入の上、FAXにてお申し込みください TEL 046-873-2774 FAX 046-872-2300

主催 逗子市商工会

担当：指導課

逗子市商工会 指導課宛

FAX:046-872-2300

平成 年 月 日

### 経営革新セミナー受講申込書

事業所名				参加者名
所在地				
電話番号	FAX			

※今回お預かりした個人情報、本セミナーの実施に関する事以外での目的で使用することはありません。

※計画停電の影響により開催日時が変更または開催中止になる場合がございます。

※講習会開催日に変更または開催中止があった場合には、申込者にFAXまたは電話でご連絡いたします。