



제안, 시공간이 혁신을 창조한다

일본. 실습으로 배우는 CS



연수 사업부 : oasis.khc26@gmail.com / maumejuin@gmail.com

T 02-854-2600 F 02-852-5522 H.P www.link4s.com Copyright © 2019 Global B&C.

Who we are

Global  Business & Consulting

Mission Statement

We create knowledge resource & inspiration!

Motto

조직을 혁신하지 말고 혁신을 조직하라!

- | | | |
|----------|----------|-------------------------|
| Y | Y-type | GBC는 Y형 인간관을 지원합니다 |
| E | Enhance | GBC는 강점강화를 지원합니다 |
| P | Plus-sum | GBC는 Plus-sum 사고를 지원합니다 |
| P | Pareto | GBC는 自燃性 인간을 지원합니다 |

Who We Are



GBC는 일과 일상의 균형(Work Life Balance)을 넘어 일과 일상의 조화(Work Life Integration)을 목표로 개개인의 경험과 역량이 조직의 업무성으로 이어지는 스마트한 업무 환경 속에서 사라지는 지식을 기록하고, 현존하는 지식을 활용하며, 미래의 신(新)지식을 준비하는 사람들이 모인 지식과 경험의 생태계입니다.



회사명	글로벌비즈니스컨설팅(주)
대표자	임해성
주소	서울시 금천구 가산디지털1로 128 STX-V타워 1303호
전화번호	02-854-2600
설립일자	2008년 2월 1일
업종	기업 교육/연수, 진단평가, 컨설팅 등

Who We Are



- 경동도시가스 일본 우수기업 벤치마킹
- 두산중공업 일본 생에너지 벤치마킹
- 삼성토탈 일본 도요타웨이 벤치마킹
- 한라공조 일본 덴소 공장관리 벤치마킹
- 델코бат데리 일본 TPS연수
- 동강의료기 일본 TPS연수
- 신세계 무인주차관리시스템 벤치마킹
- 콘티넨탈 일본 TPS 연수
- 한라공조 협력사 사장단 일본 벤치마킹
- CSOT 일본 TPS 연수
- 하이에어코리아 일본 TPS연수 4차수
- VI코리아 일본 클라우드 펀딩 벤치마킹
- 코오롱인더스트리 스마트 팩토리 일본 벤치마킹
- 대성에너지 신재생에너지 일본 벤치마킹
- LG 유플러스 인본경영 일본 벤치마킹
- LGU+ 고객센터 넷츠도요타 연수
- SK이노베이션 일본연수
- 한국 전력 일본 노사 관계 연수 2차수
- 하림 TPS연수
- LG인화원 안전문화 연수
- LG이노텍 노경화합 일본 벤치마킹
- 창조경영 우수기업 두바이 벤치마킹
- LGU+ TRP Best Practice 싱가포르 연수
- LGU+ 기업부문 미국 벤치마킹

- 아모레퍼시픽 방판대리점 사장단 유럽 벤치마킹
- 코오롱인더스트리 스마트팩토리 유럽 벤치마킹
- 공기업 챔피언십 기업 유럽 벤치마킹
- 한국수력발전소 유럽 선진기업 벤치마킹
- 안전공단 서유럽 벤치마킹
- 대림건설 안전사업장 유럽벤치마킹
- 공기업 서유럽 화학 선진기업 벤치마킹
- KOSHA 사업장 산업안전관리 유럽시찰
- 국제산업안전박람회 한국대표단 연수
- LG화학 에너지 독일 벤치마킹
- LG전자소재생기부문 독일 인더스트리4.0 연수

- 삼성코닝정밀유리 중국 우수기업연수
- 경동도시가스 중국 우수기업 벤치마킹
- 삼성코닝정밀소재 중국 우수기업 연수
- 한국기술시험원 중국 우수기업 벤치마킹
- 네텍 일본/중국 TPS연수
- LGU+ 내부 직원 해외 벤치마킹
- LGU+ 대리점 사장단 중국 벤치마킹 2차수
- HLDS제주 중국 TPS 연수
- LG전자 주니어보드 중국 연수
- 코오롱인더스트리 임원단 중국 전략 벤치마킹

개요 - CS 란?



CS는 Customer Satisfaction의 약어로 고객의 만족에 관한 직무를 말합니다.
기본의 매상고나 이익 증대 등을 목표로 하는 경영방식과는 달리,
고객에게 최대의 만족을 주는 것에서
기업의 존재 의의를 찾으려는
경영방식입니다.



목적 - 벤치마킹의 목적



CS산업 중요성 높아지며 여러 기업들의 관심 고조

항공업계, 고객 서비스 만족 위한 본격 움직임

여행업계, 고객 서비스 만족도 향상에 만전

뜻밖의 행운 서비스, 예약관리 앱 출시 등

항공권 판매 등

삼천리, 고객서비스 강화 위해 고객센터와 상생경영

2017 우수 고객센터 시상식 및 고객센터 협약식 개최

주병국 기자 | bkju@gasnews.com

볼보車, 고객 만족 위한 '네트워크 강화'에 1000억 투자

고객만족 정신은 성공한 기업가정신 3가지 중 하나로도 불립니다.
고객의 불만을 받아들이고 알맞은 대처를 함으로써, 기업의 이미지는 올라가고
소비자에게는 납득할만한 합리적인 답변을 내놓을 수 있게 됩니다.
고객의 목소리를 귀담아 들으면 개개인에게 알맞은 다양한 제품들의 판매가 가능해지고,
매출까지 올릴 수 있는 시너지 효과를 기대해볼 수 있습니다.

목적 - 벤치마킹의 목적



고객 만족 경영의 긍정적인 효과

고객을 만족시키는 경영 방식 CS의 효과



이익 증대

전체 수익 중
65%가 기존
고객으로부터
창출됨



비용 감소

기존고객 유지비용의
다섯 배에 해당하는
신규고객 창출비용
절감 가능



구전 효과

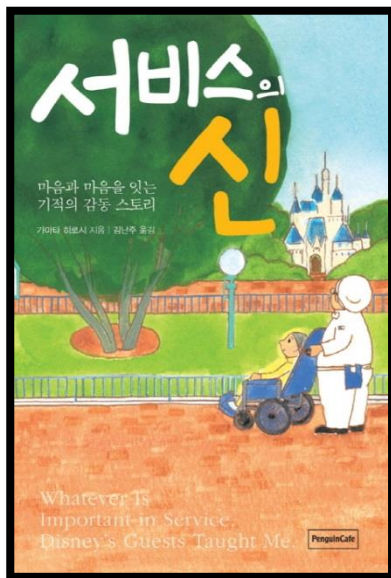
기존고객이 주변에
구전으로 광고 및
소비를 촉진시키는
마케팅효과가 있음

사전교육 - 도서 교육 '서비스의 신'



사전 교육의 필요성

스스로 생각하고, 발언하고, 행동하고, 반성하는 것만이 사람이 성장하는 사이클입니다.
연수기간 이전에 스스로 생각하고 미리 알아보는 것은 연수의 효과를 더욱 극대화 시킵니다.
GBC의 연수 프로그램의 특징점 중 하나는 GBC자체 도서의 사전교육에 있습니다.



사전 독서 교육 '서비스의 신'

재방문율 97%, 안전사고율 0%를 자랑하는 도쿄 디즈니랜드
그곳에는 '서비스의 신'이 존재한다!

저자 가마타 히로시(鎌田洋)가 디즈니랜드에서 일했던 경험을 바탕으로 쓴 책이다.
처음에는 야간 청소팀에 배치되어 일을 하다가, 교육 차원으로 미국 본사에서 온
초대 커스토티얼 매니저인 척 보야잔에게 직접 지도를 받는다.
그 후, 저자는 더 나은 디즈니의 퀄리티 서비스를 실천하였고, 교육부장 대리로
오리엔탈 랜드의 전 스태프를 지도 및 육성했다.
저자가 완성한 디즈니랜드 Customer Service 프로세스는
일본의 우수 기업체에서 채택해 활용되고 있다.

일정 - 연수일정_(3박4일)



※ 현지사정에 따라 일정변경이 가능합니다.

날짜	시간	상세일정	비고
1일차	~07:00 07:00~09:00 09:05~11:35 12:30~15:00 15:00~18:00 18:00~19:00 19:00~	■ 집합 ■ 출국수속 ■ 출국 (서울→도쿄) ■ 중식 후 이동 ■ 이문화 체험【 오다이바 】 - 소홍궁, 상점가, 차고 등 다양한 콘텐츠 소스의 집합체 ‘텍스 도쿄 비치’등 핫 플레이스 체험 ■ 이동 후 석식 ■ 호텔 체크인 및 휴식	
2일차	07:00~08:30 09:00~12:00 12:00~13:30 13:30~18:00 18:00~20:00	■ 기상 및 조식 ◆ 특강 1: TCS 특별 세미나 - 고객 만족을 위한 CS 향상 특별 세미나 - 관리 감독자로서의 리더 역할 ■ 중식 ◆ 특강 2: 디즈니랜드 CS 향상 프로그램 - 디즈니랜드의 CS 방법론과 디즈니 매직의 소개 - 디즈니랜드 시찰의 포인트 안내 ■ 이동 후 석식	

일정 - 연수일정_(4박6일)



※ 현지사정에 따라 일정변경이 가능합니다.

날짜	시간	상세일정	비고
3일차	07:00~08:30 08:30~09:00 09:00~18:00	■ 기상 및 조식 ■ 이동 ◆ 시찰 및 현장체험【도쿄 디즈니랜드】 - 사전교육과 세미나의 내용을 바탕으로 디즈니랜드를 꼼꼼히 관찰한다 - 고객 서비스에 대한 의미를 재정의 하는 시간을 갖는다 - 자사에 활용 가능한 부분을 체크하여 4일차 특강 준비를 한다 - 아르바이트생도 열의를 다해 고객의 만족을 위해 노력하는 디즈니의 모습을 두눈으로 살펴본다	
	18:00~20:00 20:00~	■ 이동 후 석식 ■ 호텔 체크인 및 휴식	
4일차	07:30~08:30 08:30~10:30	■ 조식 후 체크아웃 ◆ 특강 3: 디즈니랜드 CS 향상 프로그램 - 시찰결과에 대한 그룹 발표 - CS 향상의 구체적 전략 분석 및 자사적용 방안 도출 및 발표	
	10:30~12:00 13:55~16:35	■ 이동 후 중식 ■ 귀국(도쿄→서울)	

기업 소개

✓ 도쿄 디즈니 랜드



1) 개요

- 설립: 1983년

2) 특징

- 1983년에 만들었으며, 캘리포니아 디즈니랜드의 복사판이다.
- 공동 운영하는 도쿄 디즈니씨와 함께 유일하게 월트 디즈니
- 컴퍼니가 소유하지 않는 디즈니 공원이다.
- 디즈니랜드의 상징인 '신데렐라 성'을 중심으로
- 테마별로 크리터 컨트리(Critter Country), 어드벤처 랜드(Adventure Land), 웨스턴 랜드(Western Land),
- 판타지 랜드(Fantasy Land), 툰 타운(Toon Town), 투모로 랜드(Tomorrow Land)로 구성되어 있어 취향에
- 따라 다양하게 즐길 수 있다.
- 광대한 부지에 있는 놀이기구 외에 뮤지컬, 퍼레이드 등 화려한 이벤트를 곳곳에서 펼쳐진다.

“저는 디즈니랜드가 사람들에게 행복을 주는 곳,
어른과 어린이가 함께 생명의 경이로움과 모험을 체험하고
즐거운 추억을 만드는 곳이 되기를 소망합니다.”

ETC. - 숙박 및 식사정보 등



- ✓ 연수기간 중 담당자와 참여자들의 의견을 수렴하여 배정
- ✓ 1일 칼로리 섭취량에 부합하는 식사 제공
- ✓ 현지음식과 한식을 적절히 조화롭게 배정
- ✓ 방문 지역의 대표적인 식사 메뉴를 최소 1회 이상 배정

- ✓ 출고 된지 5년 이내의 신형 차량 배정
- ✓ DVD 및 냉난방 시설이 완비된 차량 배정
- ✓ 차량 보험 등록을 가입한 차량 배정
- ✓ 차량 내 냉장고가 비치된 차량 배정



가격 - 가성비가 좋은 GBC 연수 참가비는 얼마?



1. 연수지역

- 일본 도쿄

2. 연수비용

- 3박4일 기준 : 2,100,000원(20명기준)
- 소수 진행 시 비용이 상승할 수 있습니다.
- 공장 방문일정은 현지 상황에 따라 달라질 수 있습니다.

→ 연수비용 : 현지 교육장 및 시설 사용료, 공장 견학비, 현지 지도비, 현지 교통비, 통역료, 코디네이터비, 입장료, 숙식비 등 현지 연수생활에 필요한 일체 비용 포함

→ 기타비용 : 개인비용 별도

- BM일정은 현지 사정으로 변경될 가능성 있으며, 환율에 따라 비용 변동 가능성 있음
- 비용은 출발 7일전까지 입금 완료 해주시기 바랍니다.

3. 연수문의

- 글로벌비즈니스컨설팅㈜ 연수사업부
TEL. 02-854-2600 / FAX. 02-852-5522
E-Mail : oasis.kjc26@gmail.com / maumejuin@gmail.com