

18-45

経営力

経営幹部・管理者

真の顧客満足につながる、サービス価値向上講座

顧客の心をつかむサービスの提供方法

研修のねらい

サービス産業化が進む今日、あらゆる業種において提供サービスの品質レベルが競争優位の構築やマーケティングの実践過程において重要な役割を果たすようになってきています。しかし、実際にサービスの品質を向上させようとしても、顧客のニーズやそれに対応する自社の強みの把握を正しく行うことができず、苦勞している例も少なくありません。

本研修では、このサービス改革を顧客満足と従業員のモチベーションを共に高めるための取組みとして位置づけたうえで、改革の考え方と進め方、サービスの分析・評価、品質改善について具体的に学びます。

こんな方にオススメ

- 自社のサービス向上を考えている方
- 業績向上につながるサービスを知りたい方
- 現場もやる気になる取組みを知りたい方

募集要項

- ▶ 研修期間…全2日間
平成31年2月19日(火)～20日(水)
- ▶ 時間数…12時間
- ▶ 対象業種…全業種
- ▶ 対象者…経営幹部・管理者
- ▶ 募集人員…20名
※応募者多数の場合は、キャンセル待ちとなる場合もありますので、お早めにお申込みください。
- ▶ 受講料…22,000円(税込み)
※受講料は変更になることがあります。

カリキュラムの概要

| 日時 | 科目・内容 |
|--|--|
| 9:30~ | ▶ オリエンテーション |
| 2/19(火) 9:40~16:40 | <p>サービスの本質と科学的なとらえ方</p> <p>「サービス」の本質を理解した上で、科学的にサービスを評価する考え方や手法を、事例を交えて学びます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 自社のサービスを振り返る ● サービス産業化の進む背景 <p>● 「サービス」の本質と捉え方</p> <p>サービス向上のための実践ポイント(演習)</p> <p>サービス向上のために押さえるべき顧客の「事前期待」と、サービス品質を向上させるポイントを、自社演習を交えて学びます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 6つの視点で見るサービス品質向上 ● サービスプロセスのモデル化 ● 顧客の「事前期待」を考える ● 「事前期待」による顧客セグメントの定義 |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 2月19日(火)17:00～受講者交流会 受講者の皆さんの交流を深めていただきます。 </div> | |
| 2/20(水) 9:40~16:40 | <p>事例演習</p> <p>サービスで差別化を図り、競争優位を築いた事例を通じて、サービス向上の取組み方や現場のやる気の高め方を考えます。</p> <p>サービスで差別化した取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ● サービス改革の事例研究 ● 自社のサービス改革を考える <p>自社のサービス向上を考える(演習)</p> <p>研修のまとめとして、自社サービス向上のための取組みを具体的に検討します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 自社の顧客セグメントの再検討 ● 「事前期待」に応える取組み ● 成功ポイントと今後の課題の整理 |

講師プロフィール(敬称略)



松井サービスコンサルティング
代表

まつい たくみ
松井 拓己

1981年、岐阜県生まれ。サービス改革の専門家として、業種を問わず数々の企業の支援実績を有する。国や自治体、業界団体の支援や外部委員も兼務。サービスに関する講演や研修、記事連載、研究会のコーディネーターも行っている。株式会社ブリヂストンで事業開発プロジェクトリーダー、約170名の専門家が集うワクコンサルティング株式会社の副社長およびサービス改革チームリーダーに従事した後、現職。



中小企業の研修問屋

中小企業大学校 三条校

◆ 受講対象企業

資本金、従業員数のいずれかが下表の範囲であれば対象となります。

| 業 種 | 資 本 金 | 従 業 員 数 |
|----------------------------------|--------|---------|
| 製造業・建設業・運輸業 ソフトウェア業・情報処理サービス業 | 3億円以下 | 300人以下 |
| 卸売業 | 1億円以下 | 100人以下 |
| 小売業 | 5千万円以下 | 50人以下 |
| サービス業 | 5千万円以下 | 100人以下 |
| 旅館業 | 5千万円以下 | 200人以下 |

※多くの研修には、自社の課題を分析する科目(演習)があり、受講者はその課題を持参いただくことが受講要件となります。ご対応いただけない場合には、受講をご遠慮いただくことがありますので、あらかじめご了承ください。

◆ 研修の申し込み方法

受講申込書にご記入の上、FAXでお申込みください。
三条校ウェブサイトからのお申込みも出来ます。

- ※応募者多数の場合、受講人数を1社3名までに調整させていただく場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- ※記載いただいた個人情報は、研修運営のため利用するほか、円滑な研修実施のため講師に閲覧させる事があります。また、研修をはじめ中小企業基盤整備機構が実施する事業に係る情報提供、アンケート、アフターサービスのため利用させていただく場合があります。

◆ 宿泊の申し込み方法

宿泊をご希望の方は、受講申込書下段の入寮申込書に必要な事項をご記入の上、お申込みください。

施設 宿泊室のほか、談話室・浴室・ビジネスコーナー(ブロードバンド対応)・体育室などがあり、快適な研修生活を送っていただけます。また、女性受講者の為に、専用宿泊室を設けております。

寮費 1泊朝食付き2,300円(税込み)
※事前のご連絡なく宿泊をキャンセルされた場合、寮費を全額申し受けさせていただきます。

食事 昼、夕食合わせて1,300円程度

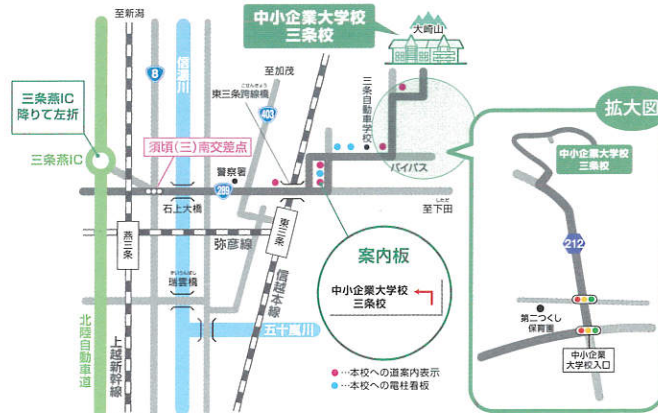
駐車場 無料(100台収容可能)

◆ 受講決定のご連絡

受講申込みをされた企業の連絡担当者様あてに、開講1か月前頃を目途に『受講受入決定通知書』と『受講料振込用紙』を送付いたしますので、指定期日までに受講料をお振込みください。

- ※指定期日までに入金がない場合、受講いただけない場合がありますので、ご注意ください。
- ※納入された受講料は、受講辞退の場合でもその全額または一部を申し受けさせていただきます。

◆ 会場のご案内



自動車ご利用の場合

- 北陸・関越自動車道(高速)「三條燕インター」…… 7.4km(約25分)
- 国道8号線「須頃(三)南交差点」…… 7.1km(約25分)

※ 国道289号線(下田方面)に沿って「信越本線陸橋」(東三條跨線橋)を渡れば、本校まで7~8分の距離です。また、その辺りから案内標識や電柱看板が出ています。

JRご利用の場合

- 上越新幹線の「燕三条駅」…… 7.9km(タクシー約25分)
- 信越本線の「東三条駅」…… 3.8km(タクシー約10分)

◆ お問い合わせ



中小企業大学校 三条校 研修担当

〒955-0025 新潟県三条市上野原570
TEL:0256-38-0770(代) FAX:0256-38-0777

三条校 検索

Fax:0256-38-0777

中小企業大学校三条校 行

18-45 真の顧客満足につながる、サービス価値向上講座 受講申込書

| | | | | | | | | |
|----------|--|--|--|--|-------------|---|------|---------------------------|
| フリガナ | | | | | 組織形態 | ・法人(資本金 万円) | 従業員数 | 人 |
| 企業名 | | | | | 業種 | 製造業・建設業・運輸業・ソフトウェア業 情報処理サービス業・卸売業・小売業 サービス業・旅館業 その他() | | |
| 代表者氏名 | | | | | 主な取扱商品・サービス | | | |
| 所在地 | | | | | 連絡担当 | | | |
| TEL | | | | | 部署名 | (担当者氏名:) | | |
| FAX | | | | | フリガナ | 性別 | 年齢 | 所属 |
| 受講者氏名 | | | | | 性 別 | 年 齢 | 所 属 | 役 職 |
| | | | | | 男・女 | 歳 | | 1.代表者 2.役員 3.管理者 4.管理者候補等 |
| 研修情報の入手先 | ダイレクトメール・研修ガイド・ホームページ・受講者の紹介・商工団体等・金融機関 新聞雑誌・県市等の機関誌・その他() | | | | | | | |

入寮申込書(宿泊ご希望の方)

| | | | | |
|-------|----------------|--------|-----|-----------------|
| 入 寮 日 | / / ~ / / (泊日) | 宿泊室の希望 | 禁煙室 | 喫煙室 |
| | | 緊急時連絡先 | - | 会社・自宅 その他() |