

顧客も従業員も幸せにするサービスを学ぶ

～サービスの本質を科学し、業績向上につなげる！！～

コースの特色

- サービスの新しい視点、考え方を理解し、業績向上につなげるポイントが学べます。
- サービスを分析・評価するための基準・モデルの提示を行います。
- サービス提供現場の知見を活かす改革の考え方が学べます。

期間	平成29年8月28日～29日【2日間】
場所	中小企業大学校瀬戸校（愛知県瀬戸市川平町79番地）
対象	経営幹部、管理者 等（全業種）
受講料	22,000円(税込)
定員	30名



カリキュラム

月 日	時 間	科 目	講 師（所属）
8 /28 (月)	10:00～ 12:00	サービスの本質を理解する モノのマーケティングとサービスのマーケティングの違いを理解し、事業貢献につながるサービスとは何かについて学びます。 ・サービスの本質論を理解する ・自社サービスの問題意識を科学する	松井サービス コンサルティング 代表 松井 拓己
	13:00～ 17:00	サービスのマーケティング手法【演習】 ～事業成長に繋がるサービス向上策を考える～ サービスの本質を捉えて、事業を成長させるためのサービス設計を行います。 ・サービス品質向上策を6つに分解して考える ・事前期待を4つに分解し、顧客セグメントを定義する 17:30～ 受講者交流会 受講者皆さんの交流を深めていただく懇親会です。	
8 /29 (火)	9:30～ 12:30	事例研究 ～サービスで差別化した取組み～ 日本サービス大賞（第1回）の地方創生大臣賞を受賞した企業による、サービスの神髄について、企業経営者と受講者による討議を行います。	（事例企業登壇） 株式会社 フォレスト コーポレーション 代表取締役社長 小澤 仁
	13:30～ 16:30	サービスのマーケティング改善【演習】 ～お客様の事前期待に応えるための施策～ 顧客から選ばれ続けるための5つの取り組みを踏まえて、自社サービス展開のための施策などを検討します。 ・お客様の事前期待に応えるための施策を整理する ・自社サービス成功のポイントをまとめる	

No.13

新規顧客開拓の進め方

- 日 程：平成29年9月4日（月）～9月6日（水）
- 会 場：中小企業大学校 瀬戸校（愛知県瀬戸市川平町79）
- 対象者：管理者、新任管理者
- 受講料：31,000円（税込）

月 日	時 間	科 目	講 師（所属）
9/4 (月)	9:40～17:40	新規顧客開拓の考え方と進め方 ・市場ニーズの変化の読み方、捉え方 ・自社が提供する価値の再確認	石川 憲昭 アイマーク株式会社 代表取締役
9/5 (火)	9:00～17:30	顧客深耕と顧客開拓の具体的な進め方（演習） ・既存顧客との関係強化 ・新規顧客へのアプローチの手法	
9/6 (水)	9:00～16:30	自社課題に基づく顧客開拓の計画づくり（演習） ・自社の強みを生かした新規顧客開拓プラン立案	

※カリキュラムは都合により変更することがあります。

申込方法 裏面の「受講申込書」にご記入の上、FAXにてお申込みください。

自治体、商工会議所・商工会などにおいて、受講料を助成する制度を設けているところがあります。

瀬戸校

中小企業大学校 瀬戸校
【お問い合わせ先】
瀬戸校 研修担当 Tel 0561-48-3401

<受講申込書>

平成 年 月 日

中小機構

中小企業大学校瀬戸校 行

【事務連絡先】(必ずご記入ください)

企業住所	〒 -	連絡先住所 (住所は左記と異なる場合のみ記入ください)	〒 -
ふりがな		担当部課	
企業名		担当者名	
ふりがな		連絡先電話 () -	
代表者名		連絡先FAX () -	
代表者役職		E-mail	
代表電話 () -			

資本金 千円 従業員数 名 創業 西暦 年 月

業種(○印をつけてください): 建設業 製造業 情報通信業 運輸業 卸売・小売業 金融・保険業 不動産業 飲食店・宿泊業 サービス業

主な取り扱い品(具体的にご記入ください)

◆受講者

受講者①	コース番号: 12	コース名: 顧客も従業員も幸せにするサービスを学ぶ	
	ふりがな	所属部課	役職名
	氏名 (男・女) (歳)	(役職を記載の上、該当区分に○印をつけてください。)	
		代表者・役員・管理者・管理者候補	
入寮について(該当するものに○印をつけてください) 1.当日から宿泊 2.前日から宿泊 3.宿泊しない			

受講者②	コース番号:	コース名:	
	ふりがな	所属部課	役職名
	氏名 (男・女) (歳)	(役職を記載の上、該当区分に○印をつけてください。)	
		代表者・役員・管理者・管理者候補	
入寮について(該当するものに○印をつけてください) 1.当日から宿泊 2.前日から宿泊 3.宿泊しない			

※応募状況により人数を調整させていただく事がありますので、ご了承ください。 ※申込書が不足の場合は、コピーしてお使いください。

◇「陶心寮」のご案内◇

当校には宿泊施設として「陶心寮」がございます。受講者同士の相互交流、ヒューマンネットワークの形成のため、また日常から離れて研修に集中するためにも、是非ご利用ください。一泊(朝食サービス)2,100円(税込)、全室個室です。<全室禁煙、TVはありません>

◇個人情報の保護について◇

個人情報保護法に定義されます個人情報に該当する情報については、当機構内で実施する事業で使用いたします。当該個人情報の第三者(業務委託先を除く)への提供または開示はいたしません。ただし、お客様の同意がある場合および、法令に基づき要請された場合については、当該個人情報を提供できるものといたします。



管理者のための瀬戸校おすすめコース



研修コース名	実施期間	受講料(円)	研修内容
経営に活かす会計管理(名古屋)	8/18(金)	16,000	会計情報の見方と活用法をわかりやすく解説し、特に現在の経済情勢に対応した売り上げ予算の作成、利益・資金計画の策定に役立つポイントを実践的に学ぶ。
人事管理者養成コース(第4期)	9/20(水)~9/21(木) 10/16(月)~10/17(火) 11/21(火)~11/22(水)	54,000	労務管理に関する基本的知識に加えて、経営ビジョンと連動した戦略的マネジメントを体系的に学ぶ。
キャッシュフロー経営と利益・資金計画	10/10(火)~10/12(木)	31,000	キャッシュフロー経営の考え方、キャッシュフローを重視した利益・資金計画の立て方を学ぶとともに、自社の経営状況の分析の結果を踏まえ、中期利益・資金計画の立案に取り組む。
コスト削減のための在庫管理	11/13(月)~11/15(水)	31,000	コスト削減に取り組むため、在庫の適正な管理方法を学び、在庫実務のスキルを身につける。また、ケーススタディを通じて在庫管理の問題点を明らかにし、在庫改善計画の策定に取り組む。
部課長のための女性活躍マネジメント講座	12/12(火)~12/13(水)	22,000	管理者が女性の能力や意識を活性化させ、働く意欲を高めるための方策を学ぶ。さらに経営戦略を構築する上で女性の戦力アップを重要な経営資源とするための考え方を学ぶ。



瀬戸校動画配信中

ご存知ですか?「小規模企業共済」一経営者のための退職金制度

小規模企業の個人事業主や会社役員の方が事業をやめられたり、退職された場合に、生活の安定や事業の再建を図るための資金をあらかじめ準備しておく、経営者の退職金制度です。中小機構が運営しています。
! お得なポイント1! 掛金は毎月1,000円~70,000円の範囲で自由に選べ、全額所得控除となります。
! お得なポイント2! 将来、廃業や役員退任等が生じたときに共済金を受け取ることができます。共済金は「退職所得扱い」または「公的年金等の雑所得扱い」となります。

小規模企業共済に関するお問い合わせ

共済相談室

受付時間: (平日)午前9時~午後6時

050-5541-7171

【事務処理欄】H29-12 サービス