

## 時限表

## 【 新規講座 】

テーマ	顧客も従業員も幸せにするサービスを学ぶ
研修のねらい	あらゆる業種がサービスで差別化を図る「サービス産業化」が進む今日では、提供するサービスの品質レベル・価値向上が競争優位を築くうえで重要になってきています。しかし、サービスの向上に取り組むには、顧客満足の本質的理解や、従業員の負担など、多くの課題が待ち受けています。 本研修では、顧客からの評価を高めるのみならず、従業員がやりがいを感じられ、かつ、会社の業績向上にも資するサービス向上を実現するための考え方と進め方を、具体的に学んでいただきます。
ポイント	①サービス業のみならず、製造業、建設業、その他の業種の方々向けの研修講座です。 ②現場の知恵や経験を活かして、組織的にサービスを向上させる方法を学びます。 ③サービスを科学的に分析することで、成果に結びつく取り組みが可能になります。
受講対象者	経営者、経営幹部（候補者）
研修期間	平成29年12月11日（月）～12月12日（火）（2日間、12時間）
募集人員	30名
受講料	22,000円（税込）

月日	時間	科目	内容	講師（敬称略）
12/11 （月）	10:20～10:30	開講式 オリエンテーション		松井サービスコンサルティング 代表 松井 拓己
	10:30～12:30	競争優位をもたらすサービスの本質を知る	◆「サービス」の本質と科学的にサービスを評価する考え方と手法 ・自社のサービスを振り返る ・サービスの本質を理解する	
	13:30～17:30	サービスの価値向上のポイント	◆顧客の「事前期待」とサービス品質を向上させるポイント ・6つの視点で見るサービスの品質の向上 ・4つの視点で顧客の「事前期待」を考える ・顧客を「事前期待」で分析する	
	17:45～19:15	交流会	受講者同士の懇親と情報交換	
12/12 （火）	9:00～12:00	【事例研究】 地域発・サービスで差別化に成功した住宅メーカーの歩み	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、サービス向上の取り組み方や現場のやりがい・モチベーションの高め方を考えます。 【事例：株式会社フォレストコーポレーション（長野県伊那市）】	松井サービスコンサルティング 代表 松井 拓己
	13:00～16:00	自社のサービス向上を考える	◆自社のサービス向上に繋がる取組み ・自社の顧客の「事前期待」とそれに応えるポイント ・自社のサービス向上を成功させるポイントと取り組み方法	
	16:00～16:20	終講式		

講師紹介	<p>松井 拓己（まついたくみ） 松井サービスコンサルティング 代表</p> <p>1981年、岐阜県生まれ。名古屋工業大学 大学院 産業戦略工学専攻（MOT）修了。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を務めた後、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。その後、松井サービスコンサルティングを設立。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。</p>
------	---