

17-40

# 顧客も従業員も幸せにするサービスを学ぶ

## ～サービスの本質と品質向上のポイント～

### 研修日程

平成30年 3月7日(水)～8日(木)

- ▶ 対象者： 中小企業の経営者・経営幹部等
- ▶ 定員： 30名
- ▶ 受講料： 22,000円(税込み・教材費込み)
- ▶ 研修時間： 12時間

この研修では、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、業績向上を実現するための取組みとして位置づけたうえで、サービスや顧客満足の本質とは何かを理解し、サービスの分析・評価や品質改善、サービスの現場の知恵や工夫を組織の力に変えるための取組み方について学んでいただきます。

### 講師紹介(敬称略)

**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

名古屋工業大学大学院産業戦略工学専攻修了。  
(株)プリヂストンにて商品開発におけるエンジニアリングチェーンの一連の業務を担当。同社を退社し、コンサルティング会社の副社長兼サービス改革チームリーダーを務めた後、独立し現職。サービス向上やCS向上に関する講演や研修も提供している。



### このような方におすすめ！

✓ サービスの本質について学びたい経営者・幹部の方

✓ サービスにおけるマーケティング手法を学びたい方

✓ 自社のサービスの改善に取り組みたい方

日時	科目	内容
3/7(水) 9:10   16:10	サービスの本質と科学的な捉え方	「サービス」の本質を理解した上で、科学的にサービス进行评估する考え方や手法を、事例を交えて学びます。 ・自社のサービスを振り返る ・サービス産業化の進む背景 ・「サービス」の本質と捉え方
	サービス向上のための実践ポイント【演習】	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。 ・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
3/8(木) 9:00   16:00	事例研究 ～サービスで差別化した取組み～	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、サービス向上の取組み方や現場のやる気の高め方を考えます。 ・サービス改革の事例研究 ・自社のサービス改革を考える
	自社のサービス向上を考える【演習】	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。 ・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

※ 3月7日(水)の研修終了後に受講者交流会を開催(参加費：2,500円)。受講者の皆様の交流を深めていただきます。

中小企業大学校広島校 TEL:082-278-4955

〒733-0834 広島市西区草津新町1-21-5 FAX 082-278-7201 URL <http://www.smrj.go.jp/inst/hiroshima/>

## ●お申し込み方法

「受講申込書」に必要事項をご記入の上、FAXまたは郵送にて右記あてにお送りください。また、ホームページ (<http://www.smrj.go.jp/inst/hiroshima/>) からもお申し込みできます。 ※お申し込みは先着順とさせていただきます。

お申し込み先：中小企業大学校 広島校  
〒733-0834 広島市西区草津新町1-21-5  
FAX 082-278-7201

## ●受講決定と受講料の納入

開講日の約1か月前から当社より貴社の代表者様あてに「受講受入決定通知書」「受講料振込用紙」などを送付いたします。

受講料は記載された指定期日までにお振り込みください。

※振込手数料はご負担ください。

※納入後の受講料は、キャンセルされる場合でも一部又は全額を申し受けますので、予めご了承ください。

## ●校内宿泊施設のご案内

宿泊施設を併設しておりますので、ご希望の方は受講申込書内の「入寮申込書」にご記入ください。

●宿泊費：2,300円/泊（税込・朝食サービス） ※入寮時にフロントにて現金でお支払いください。

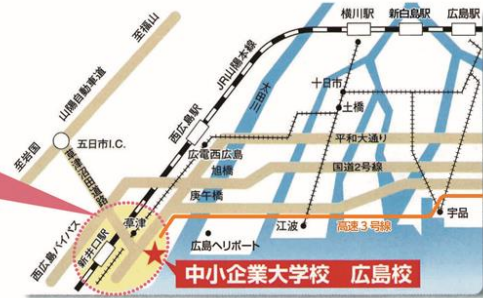
●昼食・夕食については、校内に食堂があり、1日（2食）1,200円程度でご利用いただけます。

## ●受講者交流会

受講者同士の交流会を開催しますので、ぜひご参加ください。 会費：2,500円（税込） ※研修当日に頂戴いたします。

日時：平成30年3月7日（水）講義終了後（16時30分頃）から1時間30分程度 場所：広島校内 食堂（立食形式）

## ●中小企業大学校広島校への交通アクセス



### ＜市内電車をご利用の場合＞

●広島電鉄宮島線「草津駅」下車 徒歩約12分  
※「JR西広島駅」又は「JR新井口駅」で広島電鉄宮島線に乗り換えができます。

### ＜市内バスをご利用の場合＞

●広島バス 25番「草津町」下車 徒歩約10分  
●アルパークバスターミナル（JR新井口駅から徒歩約5分）からLECT行きシャトルバス「LECT」バス停より徒歩約6分

### ＜自家用車をご利用の場合＞ 無料駐車場完備（69台）

●広島高速3号線（広島南道路）商工センター出入口から約1分  
●山陽自動車道 五日市I.C.から商工センター方面、草津沼田道路経由約15分

## ◎受講申込書〔No.17-40 顧客も従業員も幸せにするサービスを学ぶ〕

中小企業大学校 広島校 宛

申込日 平成 年 月 日

ふりがな 企業名				代表者名 (役職)			
所在地	〒 —			TEL	( ) —		
業種	D 建設業	E 製造業	F 電気・ガス・熱供給・水道業	資本金	千円	従業員数	人
	G 情報通信業	H 運輸業	I 卸売業	創業	(西暦) 年 月		
取扱品目	I 小売業	J 金融業・保険業	K 不動産業・物品賃貸業	貴社の事務連絡担当者	Eメール		
	M 宿泊業・飲食サービス業	R サービス業	その他 ( )		今後、当校のメールマガジンをお送りしてほしいですか? <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ		
この研修をどのようにして 知りましたか?				氏名			
				①ダイレクトメール ②県・市等 ③商工団体等 ④他の受講者からの紹介 ⑤大学校のホームページ ⑥その他 ( )			

受講者	ふりがな 氏名			年齢	歳	性別	男・女
	所属部署			役職	(該当区分に○) (代表者・役員・管理者・管理者候補等)		

### 【宿泊希望の方】

入寮申込書	平成 年 月 日 ( ) ~ 月 日 ( ) 朝まで 泊 日 ※宿泊室は全て禁煙となっています。		
緊急連絡先 (自宅の電話番号等)	※宿泊室には身体の不自由な方のための部屋があります。ご希望の方はその旨ご記入ください。 ( ) - ( )		

＜受講申込における個人情報の保護について＞  
中小企業基盤整備機構では「個人情報保護法」に基づき、受講者の個人情報の適切な管理に努めてまいります。受講申込書に記載されている内容をもとに、今後皆様へ有益と思われる研修のご案内を、郵便、電子メール、FAX等でお送りさせていただきます。また、研修実施にあたり、講師に個人情報を通知する場合がありますが、より効果的な研修にすることを目的に行うものです。「個人情報」につきましてのご質問がございましたら、各地域本部までお寄せくださいますようお願いいたします。

FAX番号 082-278-7201