

No. 11  企業経営・経営戦略コース

NEW

顧客も従業員も幸せにするサービスを学ぶ

～サービスの本質をとらえて、事業の競争優位を築く～

他社との競争が激しい今日、様々な業種において「競争の優位性」を構築するには、提供するサービスの価値向上による差別化が重要な役割を果たすようになってきています。しかし実際には、サービスの価値向上に組織で取り組みようとして苦勞されている企業が多く見られています。そもそも、サービスの本質を理解しなければ、何から手を付けたら良いのか分からず、最終的には成果にも繋がらなくなります。

本研修では、顧客からの評価を高め、従業員がやりがいを感じ、事業の成長に繋がるサービスの価値向上の考え方とその進め方について具体的に学んでいただきます。

サービス業に加え、
製造業、その他の業種の方々
でも受講できます！

募集案内

研修期間

9.26_火～27_水

対象者…経営者・経営幹部・管理者

会場…中小企業大学校人吉校

募集人員…30名

受講料…22,000円（税込）

月 日	時間	科目	内 容
平成29年 9/26 (火)	9:15～9:30	開講式・オリエンテーション	
	9:30 12:00	競争優位をもたらすサービスの本質を知る	他社との差別化につながる「サービスの本質」を事例を交えて学んでいただきます。 1.自社のサービスを振り返る【演習】 2.サービスの本質を理解する【講義】
	13:00 16:30	自社サービスの価値向上のための実践ポイント(演習)	サービスの価値を向上させるポイントを自社演習を交えて学んでいただきます。 1.6つの視点でサービスの価値向上を考える【演習】 2.お客様の心理・ニーズ(事前期待)を考える 3.顧客を分類しパターンを把握する【演習】
		受講者交流会	
9/27 (水)	9:30 12:00	事例研究～サービスを武器にした差別化～	サービスを活用して差別化を図り、競争優位性を築いた企業の事例を通じて、自社で活用できるサービスの価値向上の取り組みや社員のやる気の高め方に繋がるヒントを学んでいただきます。
	13:00 16:30	自社のサービス価値向上策を考える(演習)	自社のサービスの価値向上に繋がる取り組みを具体的に検討していただきます。 ・顧客の事前期待を改めて考える ・成功ポイントと今後の取り組み
	16:30～16:40	終講式(修了証書交付・アンケート記入)	

※実施にあたり内容等が変更になることがあります。

ここがポイント！

- 業績拡大に繋がるサービスと成果の出ないサービスの違いを明らかにします。
- 個人のノウハウを組織全体に共有し、組織一丸となれるサービス向上を目指します。

講師紹介



松井サービスコンサルティング 代表
松井 拓己(まつい たくみ)

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にも従事。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務める。岐阜県出身。大手化工品メーカーで事業開発PJリーダー、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、現職。

お勧めします!.....

- 自社のサービスの価値向上を図り、他社との差別化に繋がりたいと考える方
- サービス業に加え、製造業、建設業、その他の業種の方々もご受講できます。

関連研修のご案内

No.20 新市場開拓のための戦略づくり
平成29年12月7日(木)～8日(金)【2日間】

No.26 新規顧客開拓の考え方と進め方(インターバル研修)
平成30年2月8日(木)～9日(金)【2日間】
平成30年3月7日(水)～8日(木)【2日間】