



企業経営・
経営戦略コース
トップマネジメント

顧客も従業員も幸せにする サービスを学ぶ

開催日 平成29年
11/9(木)・10(金)

対象者： 経営者・経営幹部
定員： 30名
受講料： 22,000円(税込)

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、実際にサービス品質の見直しに着手すると、サービス提供現場での経験値やセンスによって磨かれてきた価値を組織的な力に変える難しさがあり、品質水準の向上に苦労している例も多く見られます。

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、改革の考え方とその進め方について、サービスの分析・評価や品質改善、さらには体制づくり等を通じて具体的に学びます。


おすすめPOINT

サービス、顧客満足を理解するための新しい視点・考え方について学びます。

サービスを分析・評価するための基準・モデルについて学びます。

サービス提供現場の知見を活かす改革の考え方について学びます。

カリキュラム

開催日	時間	科目	内容	講師
11/9 (木)	9:30～ 12:30	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」の本質と捉え方	 松井サービスコンサルティング 代表 松井 拓己 氏
	13:30～ 16:30	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 ・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	
11/10 (金)	9:30～ 12:30	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	
	13:30～ 16:30	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。 ・「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

名古屋工業大学 大学院 産業戦略工学専攻(MOT)修了。(株)ブ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。その後、事業開発プロジェクトのリーダーとして、改革テーマやサービス強化を含む新規事業テーマ開発に貢献。同社を退社し、平均年齢62歳、170名のコンサルタントが所属するワクコンサルティング(株)に参画。副社長として事業運営に従事。同時に、専門分野である「サービスサイエンス」のチームリーダーとして顧客のサービス改革を支援。その後に独立し、サービス改革や営業改革、顧客満足向上や新規事業開発を支援。サービスやCS向上に関する講演や研修も提供していて、3月には中小機構が主催する虎ノ門セミナーでも登壇している。

お申し込みは、裏面をFAX、または関西校HP上のオンライン申し込みで！

関西校

検索

※カリキュラムの詳細もご覧いただけます。

