

研修NO.

17-18

顧客も従業員も幸せにするサービスを学ぶ

顧客の期待に応じて業績アップ

対象者

経営者・経営幹部・管理者等

研修のねらい

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競争優位の構築やマーケティングの実践過程において重要な役割を果たすようになってきています。

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たうえで、改革の考え方や進め方、サービスの分析・評価、品質改善について具体的に学びます。

このような方におすすめ

- ★現場の知恵や工夫を活かした組織的なサービス向上を進めたい方
- ★サービスを科学的に捉えて、分析・評価する手法を学びたい方
- ★現場のモチベーションを高めて、顧客満足や業績向上につなげるポイントを学びたい方

実施期間 全2日間(12時間)
2017年9月20日(水)～21日(木)

定員 30名

受講料 22,000円(税込)

※宿泊費は含まれません。
※お申込みが多数の場合、定員を変更させていただく場合がございます。

研修カリキュラム

日程	研修テーマ	内容
9/20(水) 9:40～16:40	サービスの本質と科学的な捉え方 サービス向上のための実践ポイント (演習)	「サービス」の本質を理解した上で、科学的にサービスを評価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
9/21(木) 9:00～16:00	事例研究 ～サービスで差別化した取組み～ 自社のサービス向上を考える (演習)	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 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

※カリキュラムは変更となる場合がございます。

講師紹介

▶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

大学卒業後、(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するとともに、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している。