

研修NO.  
**18-54**

# 真の顧客満足につながるサービス価値向上講座

## サービスのレベルアップで業績向上

対象者 経営者、経営幹部等

### 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、改革の考え方と進め方、サービスの分析・評価、品質改善について学びます。

### このような方におすすめ

- サービス業以外の業種の方も受講可能です。
- ★自社のサービスを組織的に向上させたいとお考えの方
- ★業績アップにつながるサービスを知りたい方
- ★現場もやる気になる顧客満足向上につながる取組みを知りたい方

**実施期間** 全2日間(12時間)  
2018年6月21日(木)～22日(金)

**定員** 20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。

### 受講生の声

- ◆「事前期待」の大切さはすごくよく分かりました。意識して仕事します。
- ◆顧客目線、事前期待が特に勉強になったし、考えるきっかけになった。

## 研修カリキュラム

日程	研修テーマ	内容
6/21(木) 9:30～16:30	1. サービスの本質と科学的な捉え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>●自社のサービスを振り返る</li> <li>●サービス産業化の進む背景</li> <li>●「サービス」の本質と捉え方</li> </ul>
	2. サービス向上のための実践ポイント(演習)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●6つの視点で見るサービス品質向上</li> <li>●サービスプロセスのモデル化</li> <li>●顧客の「事前期待」を考える</li> <li>●「事前期待」による顧客セグメントの定義</li> </ul>
6/22(金) 9:00～16:00	3. 事例演習 ～サービスで差別化した取組み～	<ul style="list-style-type: none"> <li>●サービス改革の事例研究</li> <li>●自社のサービス改革を考える</li> </ul>
	4. 自社のサービス向上を考える(演習)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●自社の顧客セグメントの再検討</li> <li>●「事前期待」に応える取組み</li> <li>●成功ポイントと今後の課題の整理</li> </ul>

※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

(株)ブリヂストンにて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。また、サービスやCS向上に関する講演や研修も提供している。