

コース名	顧客も従業員も幸せにするサービスを学ぶ		
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。しかし、実際にサービス品質の見直しに着手しようとすると、顧客満足の本質的理解や、サービスの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ための取組みの難しさ等もあって、品質水準の向上に苦勞している例も多く見られるところです。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、品質改善について具体的に学びます。		
研修の特長	<ul style="list-style-type: none"> ・現場の知恵や工夫を活かした組織的なサービス向上の進め方を学びます。 ・サービスを科学的に捉えて、分析・評価する手法を学びます。 ・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ます。 		
注記事項	・サービス業以外の業種も対象にした研修です。		
研修期間	2017年7月11日(火曜)～7月12日(水曜)(2日間)		
受講対象者	経営者・経営幹部 ・自社のサービス向上を考えている方 ・業績向上につながるサービス向上を知りたい方 ・現場もやる気になる取組みを知りたい方	定員	30名
		受講料	22,000円

月日	時間	科目	講師	内容
7月11日(火曜)	9時20分～9時40分	オリエンテーション	担当職員	
	9時40分～12時40分	サービスの本質と科学的な捉え方	松井 拓己 松井サービスコンサルティング 代表	「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
	13時40分～16時40分	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
7月12日(水曜)	9時20分～12時20分	事例研究 —サービスで差別化した取組み—	(事例企業) 株式会社フォレスト コーポレーション 代表取締役社長 小澤 仁 (コーディネーター) 松井 拓己(前掲)	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時20分～16時20分	自社のサービス向上を考える(演習)	松井 拓己(前掲)	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
	16時20分～16時30分	修了証書授与	担当職員	

※カリキュラムは都合により変更する場合がありますので予めご了承ください。※ 研修初日の17:00ごろから交流会を開催する予定です。

講師氏名	略	歴
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(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。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。
事例講師氏名	略	歴
小澤 仁 (おざわ ひとし) 株式会社フォレスト コーポレーション 代表取締役社長		高校時代は陸上競技部に所属。高校駅伝や国体等で活躍し、大学入学とともに、体育会陸上競技部に入部。しかしながら半年余でけがのため選手生活を断念。大学卒業後は株式会社リクルートコスモスを経て南建株式会社(現フォレストコーポレーション)に入社。1996年、代表取締役社長に就任。長野県産材を使用した注文住宅「工房信州の家」ではこれまでにない家づくりを展開しており、2013年から4年連続でグッドデザイン賞を受賞、2016年には第1回日本サービス大賞地方創生大臣賞も受賞している。

29年度コース別受講申込書 (FAX)

FAX.042-590-2685

★この申込書は当校で受領後、受講者情報右欄の受付状況を記載し、折り返しFAXいたします。必ずご確認ください。

中小企業大学校 東京校長 殿

年 月 日

フリガナ				代表者役職			
会社名				代表者氏名			
所在地	〒 都道府県						
TEL				FAX			
業種	E.製造業 I-1.卸売業 I-2.小売業 R.サービス業 D.建設業 G.情報通信業 H.運輸業 M.旅館業 Z.その他 具体的に()			業種分類 (製造業のみ○印をおつけください)	9.食品 10.飲料 11.繊維 11.衣料 12.木材 13.家具 14.紙 15.印刷 16.化学 17.石油 18.プラスチック 19.ゴム 20.皮革製品 21.窯業 22.鉄鋼 23.非鉄金属 24.金属製品 25.はん用機械 27.業務用機械 28.電子部品 29.電気機械 30.情報通信機械 31.輸送用機械 32.その他製造業		
主要取扱品目				資本金	万円	従業員数	人
東京校での受講実績	ある(経営後継者・経営管理者・工場管理者養成コース・その他研修) ・ない ※↑受講実績のある方は、どの研修を受講された経験があるか○をしてください。			東京校メルマガ発行時の送信可否	可 ・ 不可		
研修情報の入手先	1.ダイレクトメール 2.研修ガイド 3.ホームページ 4.受講者の紹介 5.商工団体等 6.金融機関 7.新聞・雑誌 8.テレビ・ラジオ 9.区市等の機関紙 10.展示会等 11.その他()					人材育成計画作成への関心	ある ・ ない
事務連絡担当者	フリガナ 氏名	部署 役職	担当者E-mail				

受講コース名		コースNo.	No.
--------	--	--------	-----

受講者情報①	フリガナ	年齢	性別	部署	受付状況①	受講いただけます	
	氏名	歳	男・女	役職(役職を記載の上該当区分に○) (代表者・役員・管理者・管理者候補等)		受講決定通知兼振込依頼書を開講の約1ヶ月前に連絡担当者様へ発送いたします。	
	受講者E-mail					キャンセル待ち 番です	
	【入寮申し込み】必ず受講者本人にご確認をお願いします。概要箇所の○印にチェックを入れてください。					キャンセルが発生次第、ご連絡いたします。	
	入寮する ○	⇒	入寮日	~	退寮日		
			研修開始日 ○		研修終了日 ○		
	入寮しない ○		研修開始日の前日 ○		研修終了日の翌日 ○		

受講者情報②	フリガナ	年齢	性別	部署	受付状況②	受講いただけます	
	氏名	歳	男・女	役職(役職を記載の上該当区分に○) (代表者・役員・管理者・管理者候補等)		受講決定通知兼振込依頼書を開講の約1ヶ月前に連絡担当者様へ発送いたします。	
	受講者E-mail					キャンセル待ち 番です	
	【入寮申し込み】必ず受講者本人にご確認をお願いします。概要箇所の○印にチェックを入れてください。					キャンセルが発生次第、ご連絡いたします。	
	入寮する ○	⇒	入寮日	~	退寮日		
			研修開始日 ○		研修終了日 ○		
	入寮しない ○		研修開始日の前日 ○		研修終了日の翌日 ○		

- 1) 太枠内の該当箇所に○印をおつけください。また、入寮希望の有無・入退寮日につきましては、受講予定者本人にご確認をお願いします。
- 2) 入寮された場合の部屋割りについては、受入人数の都合で、ご希望に添えない場合があります。
- 3) より多くの企業の皆様にご受講いただきたいために、原則として1コースあたり社2名様までのお申し込みとさせていただきます。(一部コースを除く。詳しくは研修概要をご覧ください。)なお、2名様をこえる場合はキャンセル待ち扱いとなります。
- 4) 次のコースの申込書は別様式ですので、専用パンフレットをご請求下さい。「経営後継者研修」「経営管理者研修」
- 5) 受付状況がキャンセル待ちの場合、キャンセルが発生しだいご連絡いたします。受講可能な場合には、「受講決定通知兼振込依頼書」を事務連絡ご担当者様へ発送いたします。
- 6) 複数コースお申込みされる場合、申込書はコピーしてご利用ください。

個人情報の保護について	個人情報保護法に定義されます個人情報に該当する情報については、中小機構内で実施する事業で使用させていただきます。当該個人情報の第三者(業務委託先を除く)への提供または開示はいたしません。ただし、お客様の同意がある場合および、法令に基づき要請された場合については、当該個人情報を提供できるものといたします。
-------------	--

大学校使用欄

--	--	--	--	--