

コースNo.9

コース名	真の顧客満足につながるサービス価値向上講座(虎ノ門) —サービスのレベルアップで業績向上—				
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、実際にサービスの品質を向上させようとしても、顧客のニーズやそれに対応する自社の強みの把握を正しく行うことができずに、苦勞している例も少なくありません。 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いうえで、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が学べます。 ・サービスを科学的に捉えて、分析・評価する手法が学べます。 ・現場のモチベーションを高めて、顧客満足や業績向上へつなげるポイントが学べます。 <p>◆関連コースのご案内 No.10「売れ続ける関係を創る！企業の魅力の伝え方(虎ノ門)」2019年1月30日(水)～31日(木)〈2日間〉 No.13「社内を活性化するIT活用」2019年2月27日(水)～28日(木)〈2日間〉</p>				
研修期間	2019年1月24日(木)～1月25日(金)〈2日間〉				
受講対象者	経営者・経営幹部 ・すべての業種の方 ・サービス事業の責任者の方 ・自社のサービス改善を考えている方	定員	25名	受講料	22,000円

月日	時間	科目	内容	講師
1月24日(木)	9時50分～10時00分	オリエンテーション		当校職員
	10時00分～12時00分	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、科学的にサービスを評価する考え方や手法を、事例を交えて学びます。	松井 拓己 松井サービスコンサルティング 代表
	13時00分～14時00分		<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・事業貢献につながるサービスとは 	
	14時00分～17時00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。 <ul style="list-style-type: none"> ・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4つに分解して考える ・「事前期待」による顧客セグメントの定義 	
1月25日(金)	9時40分～12時40分	事例演習 —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。 <ul style="list-style-type: none"> ・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40分～16時40分	自社のサービス向上を考える(演習)	顧客から選ばれ続けるための5つの取組みを踏まえて、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。 <ul style="list-style-type: none"> ・自社の顧客セグメントの再検討 ・顧客の「事前期待」に応える取組み検討 ・成功ポイントと今後の課題の整理 	
	16時40分～16時50分	修了証書の授与		当校職員

※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。

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	1981年、岐阜県生まれ。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も兼務。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やっている。株式会社ブリヂストンで事業開発プロジェクトリーダー、約170名の専門家が集うワクワコンサルティング株式会社の副社長およびサービス改革チームリーダーに従事した後、現職。
--	---

30年度コース別受講申込書

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て、折り返しFAXします。必ずご確認ください。

中小企業大学校 東京校長 あて

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			
主要取扱品目			資本金	万円	従業員数	人
業種 <small>該当区分に○印をつけてください</small>	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 ()	業種分類 <small>製造業の方は該当区分に○印をつけてください</small>	9.食品 10.飲料 11.繊維 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			
研修を知ったきっかけ	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・テレビ・ラジオ 9.県市等の機関紙 10.展示会等 11.その他()				メールマガジンの送信可否	可 ・ 不可
					人材育成計画作成への関心	ある ・ ない
連絡担当者	フリガナ			部署		
	氏名			役職	担当者 E-mail	

コースNo.	No. 9	コース名	真の顧客満足につながるサービス価値向上講座 (虎ノ門)
--------	-------	------	-----------------------------

受講者情報①	フリガナ		年齢		性別		部署	
	氏名				男 女		役職	
	受講者 E-mail			該当区分に○印をつけてください		1.代表者 2.役員 3.管理者 4.管理者候補		

受付状況①	受講できます 「受講決定通知兼振込依頼書」を開講の約1ヶ月前に事務連絡担当者様へ発送します。
	キャンセル待ち 番です キャンセルが発生次第、ご連絡します。

受講者情報②	フリガナ		年齢		性別		部署	
	氏名				男 女		役職	
	受講者 E-mail			該当区分に○印をつけてください		1.代表者 2.役員 3.管理者 4.管理者候補		

受付状況②	受講できます 「受講決定通知兼振込依頼書」を開講の約1ヶ月前に事務連絡担当者様へ発送します。
	キャンセル待ち 番です キャンセルが発生次第、ご連絡します。

- より多くの方が受講できるように、原則として1コースあたり1社2名様までのお申し込みといたします(一部コースを除く)。2名様をこえる場合はキャンセル待ちとなります。ご理解くださいますようお願い申し上げます。
- 「経営後継者研修」「経営管理者研修」の申込書は、別様式です。専用パンフレットをご請求ください。

個人情報保護について	個人情報保護法に定義される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します。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します。
------------	---

大学校使用欄	
--------	--