

コースNo.
30

経営を強くするサービス向上講座(札幌開催) 成長戦略としてのサービス設計の考え方・進め方

対象者 経営者、経営幹部、その候補者

研修期間 2020年11月25日(水)~11月26日(木) 2日間 研修時間 12時間 募集人員 30名 受講料 22,000円(税込)

研修会場 (独)中小企業基盤整備機構 北海道本部 (札幌市中央区北2条西1丁目1-7 ORE札幌ビル6階)

●研修のねらい

サービスで差別化を図る「サービス産業化」が進む今日では、あらゆる業種において、提供するサービスの品質レベルや価値の向上が競争優位を築く上で重要になってきています。実際にサービスの向上に取り組むためには、顧客ニーズの把握や、それに対応する自社の強みの把握など、多くの課題が待ち受けています。

本研修では、顧客からの評価向上だけではなく、従業員がやりがいを感じて会社の業績向上につながるサービス向上の実現を目指し、サービスを科学的に分析・評価するための考え方と進め方を学びます。

●研修の特徴

- ①サービス業だけでなく、製造業、建設業、運送業、卸・小売業など、サービスが付随するあらゆる業種が対象です。
- ②現場の知恵や経験を活かし、組織的にサービスを向上させる方法を学びます。
- ③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られるようになります。

●カリキュラム概要

※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。

月/日	時間	科目	内容	講師 (敬称略)
11/25 (水)	10:20~ 10:30	開講式 オリエンテーション		松井サービス コンサルティング 代表 松井 拓己
	10:30~ 12:30	競争優位をもたらす サービスの本質を知る	「サービス」の本質と科学的にサービスを評価する考え方と手法 ◆自社のサービスを振り返る ◆サービス産業化が進む背景 ◆サービスの本質を理解する	
	13:30~ 17:30	サービスの価値向上 のポイント(演習)	顧客の「事前期待」とサービス品質を向上させるポイント ◆6つの視点で見るサービスの品質の向上 ◆4つの視点で顧客の「事前期待」を考える ◆顧客を「事前期待」で分析する	
11/26 (木)	9:30~ 12:30	【事例研究】 地域発：サービスで 差別化に成功した住 宅メーカーの歩み	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、サービス向上の取り組み方や現場のやりがい・モチベーションの高め方を考えます。 【事例：株式会社フォレストコーポレーション(長野県伊那市)】	
	13:30~ 16:30	自社のサービス向上 を考える(演習)	自社のサービス向上につながる取り組み ◆自社の顧客の「事前期待」とそれに応えるポイント ◆自社のサービス向上を成功させるポイントと取り組み方法	
	16:30~ 16:50	終講式		

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

サービス改革の専門家として、業種を問わず数々の企業を支援。国や自治体、業界団体の支援や外部委員、アドバイザーを兼務。業種を越えたサービスの専門家としてメディア取材を受けるなど、様々な方面で活躍。代表著書に「日本の優れたサービス」シリーズなどがある。

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。