

045

顧客満足向上のためのCS調査とデータ分析

人材育成上の課題・目標

- ・顧客満足の本質が掴めていない
- ・顧客とのコミュニケーション不足
- ・CS向上が全社的に取り組めていない
- ・CSに関する調査の方法がわからない
- ・顧客満足度調査の結果が分析できていない



課題解決・目標達成を目指して

- ・CSの本質、目的を理解する
- ・CS向上のための社内体制の構築方法を理解する
- ・CS調査の実施手順を理解する
- ・CS調査結果の読み方、活用方法を理解する

コースのねらい

顧客満足の本質を理解することで、顧客満足度の把握とデータ分析とその活用方法についての知識と技能を習得する。

カリキュラム（例）

	基本項目	主な内容（例）
基本要素	■ 顧客満足の本質	<ul style="list-style-type: none"> ・CS（Customer Satisfaction）経営の背景と必要性 ・顧客満足の意義 ・顧客の定義
	■ 顧客満足のための社内体制	<ul style="list-style-type: none"> ・CS経営の進め方 ・CSと企業文化 ・権限委譲 ・苦情対応
	■ 顧客満足度の把握とデータ活用	<ul style="list-style-type: none"> ・CS度把握の方法 ・CS調査の実施と調査表の作成 ・CSデータ分析と活用 ・企業理念とビジョン
	演習（例）	<ul style="list-style-type: none"> ・課題を用いたCSデータ分析演習 ・効果的なCS調査表の作成演習 ・職場におけるCS向上のためのグループ討議
	応用・実践要素（例）	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客満足度調査に特有のアンケートテクニック ・CS度把握に係る最新動向 ・CSデータを有効活用した事例紹介

日程設定と受講料（例）

- (1) 1日（6時間）コース
3,300円（税込）
- (2) 2日間（12時間）コース
5,500円（税込）

- ※ 金額は、1名あたりの受講料です。
- ※ 6～30時間の間で設定可能です。

推奨対象者

中堅層

関連コース

- C 営業・販売
- ・顧客分析手法
- C マーケティング
- ・実務に基づくマーケティング入門
- A バックオフィス
- ・IoT導入に係る情報セキュリティ
- B 組織マネジメント
- ・個人情報保護と情報管理

※ 基本項目は必須としますが、主な内容や演習、応用・実践要素は、ご要望に応じてカスタマイズすることが可能です。なお、訓練時間によっては、上記の全ての内容を実施できるものではありません。