

「顧客理解が職場を変える！顧客満足向上のための組織マネジメント」セミナー

～顧客満足（CS）の本質を理解し満足度向上へアプローチしよう～

人口減少に伴う市場規模の縮小や顧客ニーズが多様化する中で、顧客から自社の商品やサービスが選ばれ続けるためには、顧客のニーズを捉え、その期待に応えることが重要です。本研修では顧客満足（CS）実現がもたらすものを理解し、実現に向けたコミュニケーションスキルや顧客満足と密接に関連するクレーム対応の基本プロセスについて学習します。

カリキュラム	実施概要
1.顧客満足度と従業員満足度 (1)顧客満足度と従業員満足度を考える 1) 社会の変化とCSが求められる背景 2) お客様体験からCSを考える 3) CSの本質を理解する（CSの意味・目的・効果） (2) CS視点で考える私の職場・私の仕事 1) 他社の取り組み事例から学ぶCS 2) CS視点で考える私の職場・私の仕事 2.顧客満足度向上へのアプローチ (1)顧客の期待に応えるためのコミュニケーション 1) コミュニケーションスキルの重要性 2) 聴く技術を高めるポイント 3.全社的なマネジメント (1)クレーム対応と顧客満足度のつながり 1) 顧客満足度とクレームの関係 2) クレーム対応の基本プロセス 3) 個人、組織のNG対応 (2)自職場における顧客満足を考えよう 1) 私が行うこと、組織で行うことを検討・共有 2) CS向上のための施策を全体で共有することで、共通言語化し、実践につなげる	■日 時 2026年12月15日（火） 9:30～16:30 ■会 場 問屋町会館 1階会議室 (青森市問屋町2丁目17-3)※無料駐車場あり ■定 員 15名（先着順） ■受講料 1人 3,300円(税込) ■対象者 主に中堅層の方 ■申込み 裏面の申込用紙に必要事項をご記入のうえ、FAXにてお申込みください。 *申込締切：11月25日（水） ※ 最少催行人数（8名）に達しない場合、開催を中止する場合があります。 ■申込・お問い合わせ先 ポリテクセンター青森 生産性センター業務課 〒030-0822 青森市中央3-20-2 TEL:017-777-1186 FAX:017-777-1187 E-mail : aomori-seisan@jeed.go.jp

担当講師



学校法人 産業能率大学 総合研究所
兼任講師 諸田 美佐 (もろた みさ) 氏

- 講師略歴
- ・食品メーカー、総合商社にて営業アシスタント業務、国際博覧会（EXPO）にてゲストアテンド業務に従事。研修企画運営会社にて人材育成事業（研修講師、教材作成、現場調査など）に従事。その後、企業研修講師として独立し、現在に至る。
 - ・コミュニケーション、接客・販売力、クレーム対応、ビジネスマナー、ユニバーサルサービスなど多くの研修実績がある。

主催	ポリテクセンター青森 生産性センター業務課 (独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構青森支部)	TEL:017-777-1186 FAX:017-777-1187 E-mail:aomori-seisan@jeed.go.jp	※このセミナーは個人での受講はできません。企業(事業主)からの指示が必要です。 ※事業主の方ご自身の受講は可能です。
	問屋町ビジネススクール (協同組合青森総合卸センター) 青森商工会議所		
共催	TEL:017-738-4711 FAX:017-738-7323		

※ セミナーの際は、状況により感染防止対策にご協力をお願いします。

宛先：ポリテクセンター青森 生産性向上支援訓練 担当

FAX番号：017-777-1187

E-mail：aomori-seisan@jeed.go.jp

※ この裏面「受講申込書」のみ送付ください。送付間違いには十分ご注意ください。

※お申込みの前に、下記の事項をご確認ください。

- ☐ 個人での受講はできません。企業（事業主）からの指示によるお申込みに限ります。（事業主の方ご自身の受講は可能です。）
- ☐ 受講申込者数が一定の人数に達しない場合、セミナーが中止又は延期されることがありますので、あらかじめご了承ください。
- ☐ 本申込書が当センターに到着後、受講のご案内と受講料請求書をお送りします。（振込手数料はお客様にてご負担願います。）
- ☐ 申込をキャンセルされる場合は、当センターに連絡の上速やかに「受講取消届」をFAXまたはE-mailにてお送りください。セミナー開始日の10日前（休日の場合はその前日）までに届出がない場合、受講料の全額をお支払いいただきますので、あらかじめご了承ください。
- ☐ 実施機関（本セミナー実施を担当する企業）の関係会社（親会社、子会社、関連会社等）の方は受講できません。
- ☐ セミナー実施状況の確認のため、セミナー中に当センター職員が写真撮影等を行う場合がありますので、あらかじめご了承ください。

受 講 申 込 書

【顧客理解が職場を変える！顧客満足向上のための
組織マネジメント・青森会場 12月15日（火）】

2026年 月 日

企 業 名	T E L		
	F A X		
所 在 地	〒 -		このセミナーをどのように知りましたか？ 〈複数回答可〉
会 社 規 模 ※該当する記号に チェックください	☐ A 1～29人 ☐ B 30～99人 ☐ C 100～299人 ☐ D 300～499人 ☐ E 500～999人 ☐ F 1000人～		☐ 会報等の折込チラシ ☐ 市などの広報紙 ☐ ポリテクのホームページ ☐ 商工団体からの案内 ☐ 知人・友人からの情報 ☐ その他（ ）
業 種 ※該当する記号に ○でチェック ください	A 農業、林業 B 漁業 C 鉱業、採石業、砂利採取業 D 建設業 E 製造業 F 電気・ガス・熱供給・水道業 G 情報通信業 H 運輸業、郵便業 I 卸売業、小売業 J 金融業、保険業 K 不動産業、物品賃貸業 L 学術研究、専門・技術サービス業 M 宿泊業、飲食サービス業 N 生活関連サービス業、娯楽業 O 教育、学習支援業 P 医療、福祉 Q 複合サービス業 R サービス業 S 公務 T 分類不能の産業		
申 込 担 当 者	（ふりがな）	部署・役職名	TEL（上記と異なる場合）
	氏 名		E-mail

	受講者氏名	ふりがな	性別(任意)	生年月日 (西暦/月/日)	就業状況(※) (該当に✓)
1					☐ 正社員 ☐ 非正規雇用 ☐ その他(自営業等)
2					☐ 正社員 ☐ 非正規雇用 ☐ その他(自営業等)
3					☐ 正社員 ☐ 非正規雇用 ☐ その他(自営業等)
4					☐ 正社員 ☐ 非正規雇用 ☐ その他(自営業等)
5					☐ 正社員 ☐ 非正規雇用 ☐ その他(自営業等)

※ 受講者の方の就業状況を選択してください。なお、非正規雇用とは、パート、アルバイト、契約社員などが該当しますが、様々な呼称があるため、貴社の判断で差し支えありません。

申込み～
訓練受講
迄の流れ

①FAXかE-mailでお申込み
ください。（受信後に電話連絡）

連絡がない場合センターへ
お電話ください。
TEL017-777-1186

②お申込み締切後、受講案内と
受講料請求書を送付します。

☆期日までお振込みをお願いします。
振込料はお客様負担となります。

③当日指定時間までに
会場へおいでください。
（欠席・変更になる場合、
必ずセンターまでご連絡
ください。）

【当機構の保有個人情報保護方針、利用目的】

- (1) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構は「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号）を遵守し、保有個人情報を適切に管理し、個人の権利利益を保護いたします。
- (2) ご記入いただいた個人情報については、セミナー実施に関する事務処理（実施機関への提供、共同開催先への提供、セミナーに関する各種連絡、終了後のアンケート送付等）及び業務統計に使用するものであり、それ以外に使用することはありません。