

顧客満足向上のための CS調査とデータ分析

8月27日(月)、28日(火)

9:00~16:00



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法についての知識と技能を習得する

対象者 マーケティングの手法を学びたい中堅層の方

会場 ポリテクセンター岩手 花巻実習場

(岩手県花巻市天下田 69-1)

定員 10名

受講料 5,400円

お申込み方法 裏面の受講申込書に必要事項をご記入の上、当センター宛FAXで
お送りください

お申込み締切 平成30年8月13日(月)

講師 ワッツ・ビジョン代表 笹崎久美子 氏

広告業、製造業マネージャーなどを経て、2000年より大手通信会社コールセンターの統括スーパーバイザーとして、業務統括、重要ユーザー対応、クレーム最終対応スタッフの管理・育成、新人研修、電話対応指導、などを担当後、2008年より現職。

現在は主に法人の顧客対応向上の継続社員指導や、人材育成コンサルティングを行い、コールセンター指導や企業のアドバイザーなども務める。

各種教育研修・講演会の講師としても年間約60~70回出講。



主催：独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構岩手支部
ポリテクセンター岩手 生産性向上人材育成支援センター

お問い合わせ：TEL0198-23-5648 E-mail：iwate-poly03@jeed.or.jp

ポリテクセンター岩手 生産性向上支援訓練担当者 行
顧客満足向上のためのCS調査とデータ分析

受講申込書

【コース番号：045-017】

会社名		TEL	
		FAX	
所在地	〒		
企業規模（該当箇所○） A～29人 B～99人 C～299人 D～499人 E～999人 F1000人～			
業種（該当箇所○） 01建設業 02製造業 03運輸業 04卸売・小売業 05サービス業 06その他			
申込担当者	氏名	部署等	連絡先
受講者名	ふりがな	性別 男・女	年代 20代以下 30代 40代 50代 60代
受講者名	ふりがな	性別 男・女	年代 20代以下 30代 40代 50代 60代
受講者名	ふりがな	性別 男・女	年代 20代以下 30代 40代 50代 60代
受講者名	ふりがな	性別 男・女	年代 20代以下 30代 40代 50代 60代
受講者名	ふりがな	性別 男・女	年代 20代以下 30代 40代 50代 60代

注意事項

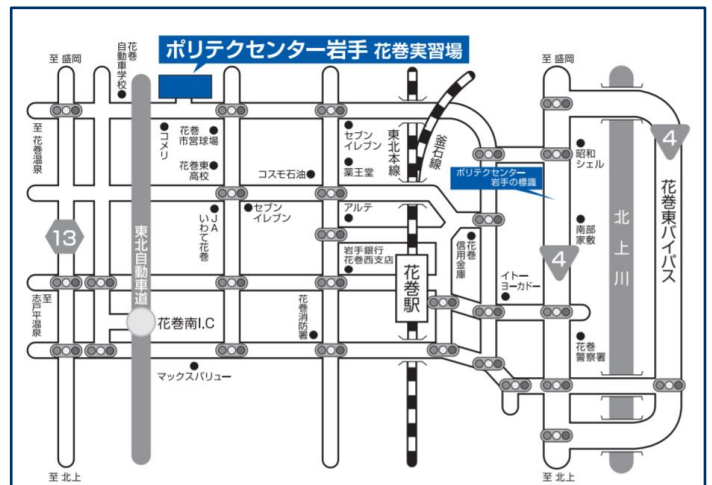
- ※1 事業主からの指示によらない個人受講はできません。
- ※2 応募者多数の場合は先着順とさせていただきます。
- ※3 コース開始日14日前（土日・祝日を含む。）を過ぎてからのキャンセルは受講料を全額ご負担いただきます。

講座内容

1.顧客満足の本質とデータ分析	<ul style="list-style-type: none"> ・CSとは何か ・手法を用いた現状分析 ・顧客調査の方法・CS向上と売上
2.顧客満足の為の社内体制	<ul style="list-style-type: none"> ・CSの観点からみた社内改革とは ・CS委員会の設置や運営

研修会場のご案内

●ポリテクセンター岩手 花巻実習場（岩手県花巻市天下田 69-1）



【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「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第59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。当機構では、必要な個人情報を、利用目的の範囲内で利用させていただきます。
- (2) ご記入いただいた個人情報は、生産性向上支援訓練の実施に関する事務処理（訓練実施機関への提供、本訓練に関する各種連絡、本訓練終了後のアンケート送付等）及び業務統計に利用させていただきます。