

DX

顧客満足向上のための CS調査とデータ分析

<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。

日程: 令和8年6月26日(金)

受講料

3,300円

 (税込)

時間: 9:00 開場 研修 9:30 - 16:30

場所: いわて県民情報交流センター

(キオクシア アイーナ)806会議室

岩手県盛岡市盛岡駅西通1丁目7番1号

定員: 10名

(最少催行人数 6名)

対象: 中堅層

講師: 内藤 淳二



一 申込方法

裏面の受講申込書に必要事項をご記入の上、
ポリテクセンターあてメールまたはFAXでお申し込み下さい。

<カリキュラム>

1. 顧客満足の本質

- ・CS(Customer Satisfaction)経営の背景と必要性
- ・顧客満足の意義
- ・顧客の定義

2. 顧客満足のための社内体制

- ・CS経営の進め方
- ・CSと企業文化
- ・権限移譲
- ・苦情対応

3. 顧客満足度の把握とデータ活用

- ・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>

- ・【演習①】顧客の定義を深める「顧客マッピング」演習。生成AIを活用してリストアップした顧客リストを5種類に分類する。
- ・【演習②】顧客とサービスを指定して、生成AIを活用して「CS経営の進め方」を作成する。
- ・【演習③】生成AIを活用して、「顧客満足度調査票」を作成してみましょう。「B to B版」と「B to C版」の自分の会社に合った調査票を作成する。
- ・【演習④】生成AIを活用して、CSデータ分析をしてみましょう。(BtoC:クロス分析、NPS分析)、(BtoB:クロス分析)

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 生産性センター業務課

お問い合わせ/TEL: 0198-23-5648 E-mail: iwate-seisan@jeed.go.jp

メールアドレス:iwate-seisan@jeed.go.jp または FAX:0198-24-4040

ポリテクセンター岩手 生産性向上支援訓練担当 行

受講申込書

顧客満足向上のためのCS調査とデータ分析

【コース番号:045-011】

法人(企業)名、事業所名

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~

産業分類(該当箇所○) 産業分類は、以下の20種のうち該当するものを1つ選んでください。

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 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 複合サービス事業 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) 氏名	部署	役職
	TEL	E-mail(必須)	
受講者名	(ふりがな) 氏名	性別(※1) 生年月日(西暦/月/日)	就業状況(※2) (該当に✓) ☐ 正社員 ☐ 非正規雇用 ☐ その他(自営業等)
	(ふりがな) 氏名	性別(※1) 生年月日(西暦/月/日)	就業状況(※2) (該当に✓) ☐ 正社員 ☐ 非正規雇用 ☐ その他(自営業等)
受講者名	(ふりがな) 氏名	性別(※1) 生年月日(西暦/月/日)	就業状況(※2) (該当に✓) ☐ 正社員 ☐ 非正規雇用 ☐ その他(自営業等)
	(ふりがな) 氏名	性別(※1) 生年月日(西暦/月/日)	就業状況(※2) (該当に✓) ☐ 正社員 ☐ 非正規雇用 ☐ その他(自営業等)

令和8年度途中より、全国統一のWeb受付システムの稼働を予定しております。詳しくはホームページ上でお知らせ予定です。

※1 性別の記入は任意としています。未記入であっても構いません。

※2 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、契約社員等が該当しますが、貴社の判断で差し支えありません。

注意事項

- ① 個人、国家公務員、地方公務員の方の受講はできません。企業(事業主)からの指示による申込みに限ります。
- ② 実施機関(訓練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。
- ③ 本申込書がポリテクセンターに到着後、申込担当者様に受講料支払い手続き等についてご連絡いたします。3営業日以内に申込受理確認の連絡がない場合は、お手数ですが、お電話かメールでのご連絡をお願いします。
- ④ 受講者を変更又は追加したい場合は、ポリテクセンターに連絡の上、指示に従って手続を行ってください。
- ⑤ 受講申込をキャンセルされる場合は、ポリテクセンターに連絡の上、速やかに「受講取消届」をメールまたはFAXにてお送りください。訓練開始日の1週間前(土日祝日に当たる場合はその前日)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、ご注意ください。
- ⑥ 最少催行人数を設定している訓練コースについては、受講申込者数が最少催行人数に達しない場合、訓練が中止又は延期される場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- ⑦ 訓練実施状況の確認等のため、ポリテクセンター職員が訓練中に写真撮影を行う場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- ⑧ 訓練の撮影、録音及び録画は禁止しております(訓練の受講に当たって障害者差別解消法に基づく合理的配慮が必要な場合等あれば、当センターにご相談ください)。

訓練会場ご案内 キオクシアアイーナ いわて県民情報交流センター

住所 〒020-0045 岩手県盛岡市盛岡駅西通1丁目7番1号

TEL 019-606-1717 FAX 019-606-1716 E-mail info@aiina.jp

アクセス 東北自動車道盛岡ICから車で8分

JR・IGR盛岡駅から徒歩4分

指定駐車場(有料)

盛岡駅西口地区駐車場(市営:448台) お問い合わせ先 TEL/019-621-5107

盛岡市盛岡駅西通一丁目1番5号(アイーナ東側向かい)

この他、マリオス立体駐車場(市営:297台)も利用可能

当センターの運営ではありませんので、駐車料金の割引はございません。



【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、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、訓練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。