

顧客満足度向上のための 組織マネジメント

〈コースのねらい〉

顧客サービスは顧客との接点を持つ従業員だけでなく、バックオフィスの協力や連携が重要である。また、顧客満足度の向上を目指して、顧客の要望を読み取り適切に対応していくことが求められる。様々な立場のメンバーが協力・支援していくための関係構築とマネジメントを進めるためのスキルを習得する。



講師 添島 真人（そえじま まさと）

株式会社Gサポート 取締役執行役員。中小企業診断士。

事業計画策定、業務改善、リスクマネジメント、ISOなど多くのプロジェクトを支援中。

人材育成分野では、皆様に現場で活躍していただけるよう実務で役立つ「知識」を「知恵」に変えるお手伝いをしています。

～講義内容～

・顧客満足度と従業員満足度

- ①顧客満足度とは
- ②顧客満足度のメカニズム
- ③顧客満足度と従業員満足度の関係

・顧客満足度向上へのアプローチ

- ①顧客の視点に立つ
- ②顧客対応の目配り・気配り・心配り
- ③顧客のニーズ・期待を読み取る
- ④クレーム対応

・全社的なマネジメント

- ①業務と顧客満足度のつながり
- ②顧客と従業員の関係性
- ③バックオフィスの協力
- ④人材育成

令和 7年 **2月6日** 木

9:30～16:30 (昼休憩1時間)

会場 ポリテクセンター高知
(無料駐車場有)

推奨対象者

中堅層

※事業主からの指示を受けた在職者の方に限ります

定員 15名 先着順となります。

申込締切 1月23日(木)

申込方法

裏面受講申込書にご記入の上、当センター宛てFAXかメールでお送りください。

受講料1名につき3,300円(税込)

〈主催〉独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構
生産性向上人材育成支援センター

〈お申込・お問合せ〉生産性訓練担当

／らしく、はたらく、ともに／

JEED

ポリテクセンター高知

URL : <https://www3.jeed.go.jp/kochi/poly/seisansei/index.html>

TEL(088)833-1324
FAX(088)831-3008

Mail : kochi-poly02@jeed.go.jp



FAX:088-831-3008 E-mail:Kochi-poly02@jeed.go.jp

ポリテクセンター高知 生産性センター業務課

行

オープンコース受講申込書

コース番号	コース名		実施日時
039B	顧客満足度向上のための組織マネジメント		2月6日
申込企業(団体)名			TEL
			FAX
所在地	〒		
法人形態	<input type="checkbox"/> 企業 (株式会社、有限会社、士業法人、個人事業主) <input type="checkbox"/> その他 (学校法人、社会福祉法人、医療法人、社団法人 等)		
企業規模	<input type="checkbox"/> A. ~29人 <input type="checkbox"/> B. ~99人 <input type="checkbox"/> C. ~299人 <input type="checkbox"/> D. ~499人 <input type="checkbox"/> E. ~999人 <input type="checkbox"/> F. 1,000人~		
業種	<input type="checkbox"/> 01. 建設業 <input type="checkbox"/> 02. 製造業 <input type="checkbox"/> 03. 運輸業 <input type="checkbox"/> 04. 卸売・小売業 <input type="checkbox"/> 05. サービス業 <input type="checkbox"/> 06. その他		
(ふりがな) 申込担当者氏名	部署等		連絡先
			TEL
		E-mail	

(ふりがな) 受講者名	性別(任意): <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 年齢: () 歳 就業状況※: <input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業等)
(ふりがな) 受講者名	性別(任意): <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 年齢: () 歳 就業状況※: <input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業等)
(ふりがな) 受講者名	性別(任意): <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 年齢: () 歳 就業状況※: <input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業等)
(ふりがな) 受講者名	性別(任意): <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 年齢: () 歳 就業状況※: <input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業等)
(ふりがな) 受講者名	性別(任意): <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 年齢: () 歳 就業状況※: <input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> 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。

お申し込みのきっかけ	本訓練をどのように知りましたか？(複数回答可) <input type="checkbox"/> ①当センターからのダイレクトメール <input type="checkbox"/> ④中小企業団体中央会の会報折込 <input type="checkbox"/> ⑦他の事業所等からの紹介 <input type="checkbox"/> ②当センターのホームページ <input type="checkbox"/> ⑤商工会の会報折込 <input type="checkbox"/> ⑧その他 <input type="checkbox"/> ③商工会議所の会報折込 <input type="checkbox"/> ⑥新聞等メディア ()
------------	--

【注意事項】

- 個人での受講はできません。企業(事業主)からの指示による申込に限ります。
- 実施機関(本訓練の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。
- 本申込書が到着後2日以内に、申込担当者あて受講料支払手続等についてご連絡いたします。
- 振込締切日以降のキャンセルについては、受講料を全額ご負担いただきます。(返金はできません。)
- なお、申込者の変更・受講キャンセルの場合は、当センターまでご連絡の上、キャンセル期限までに各種様式をFAX又はメールにてお送りください。
- 申込期限において申込者が6名を下回る場合は、コースを中止または延期させていただく場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- 訓練実施状況の確認のため、訓練中に当センター職員が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。



【お申込み～訓練受講までの流れ】



【主催・お問合せ先】

独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構高知支部
ポリテクセンター高知 生産性訓練担当

〒781-8010 高知市棧橋通四丁目15-68

TEL:088-833-1324 FAX:088-831-3008

メールアドレス: Kochi-poly02@jeed.go.jp

ホームページ: <https://www3.jeed.go.jp/kochi/poly/>

【当機構の保有個人情報保護方針、利用目的】

- 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。
- 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、並びに当センターや関連するセミナー等の案内に使用させていただきます。