

カリキュラム

機構施設名： 関東職業能力開発促進センター
実施機関名： パナソニックエレクトリックワークス創研株式会社

B. 組織マネジメント		顧客満足度向上のための組織マネジメント
	組織力強化	

コースのねらい	顧客サービスは顧客との接点をも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。
---------	--

講義内容	「基本項目」		「主な内容」	訓練時間(H)
	1	顧客満足度 (CustomerSatisfaction) と従業員満足度 (EmployeeSatisfaction)	(1)顧客満足度とは ①顧客満足度の本質 ②なぜ顧客満足度が重視されるのか ③顧客満足度を測る代表的な指標 (2)なぜ顧客満足度が重視されるのか ①期待と実感のギャップ ②品質の5分類 (狩野モデル) ③顧客ロイヤリティへの転換 (3)顧客満足度と従業員満足度の関係 ①従業員満足で稼ぐ企業利益 ②なぜ「ES」が先なのか？ ③ESとCSは鏡の関係 【演習①】自社の現状把握とマインドセット	2.0
	2	顧客満足度向上へのアプローチ	(1)顧客の視点に立つ ①サービスのプロセス評価 ②顧客の真の目的とは？ ③関係構築の重要性 (2)気配り心配りの仕組み化 ①顧客の期待値をマネジメントする ②顧客から信頼を得る気配りとは ③気配りを継続する仕組みとは (3)期待の3段階を読み取る ①顧客の期待3段階 【演習②】「私のプロ目線」作成 「察する」ロールプレイング (4)クレーム対応 ①クレーム対応の5ステップ ②クレームを「満足」に変える 【演習③】グッドリカバリーの実践	2.0
	3	全社的なマネジメント	(1)業務と顧客満足度のつながり ①顧客視点のプロセス管理 ②現場へのフィードバック (2)従業員の保護 ①適切な権限移譲 ②カスタマーハラスメント対策 (3)バックオフィス連携 ①内部サービス品質の向上 ②全社一丸の改善提案 (4)人材育成 ①共感力を高める ②キャリア開発とES 【演習④】全社課題解決と人材育成の実践	2.0
	合計時間			6.0