

顧客満足度向上への アプローチ

CX(顧客体験価値)を理解して顧客満足度を上げる

定員 16名 程度(先着順) 受講料 3,300円(税込)

カリキュラム名: 062顧客満足度向上のための組織マネジメント

【開催日時】

【申込締切】 8月15日(木)

2024年9月5日(木) 9:30~16:30(6時間)

【開催場所】 ポリテクセンター埼玉 本館5階 51研修室(裏面地図参照)

カスタマーエクスペリエンス(CX)の考え方、顧客満足度向上に向けた取り組みと各メンバーが行うべきことについて、知識や手法が習得できるコースです。

- ・カスタマーエクスペリエンスとは何か
- ・顧客満足と従業員満足の間関係を整理したい
- ・顧客満足度向上に向けて、業務上での問題と解決策は何か
- ・顧客満足度向上に向けて、メンバーは何を行っていけば良いのか
- ・お客さまへの信頼感を高めるために留意することは何か

上記のような内容を学ぶことができます。若手社員からベテラン社員、管理者まで役立つ内容です。

顧客満足度 (Customer Satisfaction) と従業員満足度 (Employee Satisfaction)	(1)顧客満足の定義とメリット (2)顧客満足と従業員満足の関係 (3)CX (カスタマーエクスペリエンス)とは
--	---

顧客満足度向上への アプローチ	(1)業務プロセスの可視化 (2)業務プロセスにおける問題抽出 (3)問題の原因と解決策
--------------------	--

全社的なマネジメント	(1)顧客満足を考える視点 (2)顧客接点の可視化 (3)期待を上回る経験 (4)信頼感の向上
------------	--

【演習】

- ☆業務プロセスにおける問題を抽出
- ☆問題の原因と解決策を考察
- ☆顧客接点の可視化演習
- ☆顧客接点の向上策を考察
- ☆信頼感についての課題検討

講師プロフィール

株式会社TASCI
代表取締役 三浦 丈矢
(みうら たけや)



大学卒業後、大手住宅メーカー、外資系生命保険会社を経て、人材開発会社に入社。製造、製薬、不動産業界他、多岐にわたる業界にて、研修講師やコンサルティングを担当する。その後、株式会社TASCI(タスキ)を設立し、代表取締役を務める。マネジメント、業務改善、営業等を中心に多くの研修やワークショップを実施。今までに行った研修やワークショップの受講者人数は、延べ20,000人以上に及ぶ。

こんな方に受講してもらいたい!

若手社員~中堅・ベテラン社員、管理者

【お申込方法】裏面の受講申込書に必要事項をご記入の上、当センター宛にFAX又はメールにてお申込みください。



独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構 埼玉支部
ポリテクセンター埼玉 (埼玉職業能力開発促進センター)
生産性向上人材育成支援センター

当センターホームページでは、コースのお申込み状況のほか、電子メールでの申込方法についてご案内しています。

ポリテク埼玉 生産性

click!



〒336-0931 埼玉県さいたま市緑区原山2-18-8 電話:048-813-1081 Fax:048-882-4070

URL: https://www3.jeed.go.jp/saitama/poly/company_support/seisansei/kunren_seminar.html

FAX : 048 - 882 - 4070

E-mail:saitama-seisan@jeed.go.jp

※送り間違いにご注意ください

(ポリテクセンター埼玉 生産性向上支援訓練担当 行)

埼玉職業能力開発促進センター所長 殿

次の訓練について、訓練内容と注意事項を確認の上、受講を申込みます。

受講申込書

コース名

顧客満足度向上へのアプローチ
CX(顧客体験価値)を理解して顧客満足度を上げる

コース番号

24-033

企業名

所在地

〒

法人形態
(いずれかに✓)

企業(株式会社、有限会社、合同会社、士業法人、個人事業主)
 その他(学校法人、医療法人、社会福祉法人、一般社団法人、NPO法人、公益法人等)

企業規模
(該当に✓)

A 1~29人 B 30~99人 C 100~299人
 D 300~499人 E 500~999人 F 1000人~

業種
(該当に✓)

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

申込の
きっかけ
(該当に✓)

01 商工会議所等団体からの案内(団体名:)
 02 当センターホームページ 03 当センターからの案内・リーフレットの送付
 04 その他()

申込担当者

氏名

部署等

連絡先
(TEL)

連絡先
(E-mail)

(ふりがな)
受講者名

性別:男/女 担当職務:事務系/技術・専門系/サービス系/その他()
年齢: 歳 就業状況(※):正社員/非正規雇用/その他(自営業等)

(ふりがな)
受講者名

性別:男/女 担当職務:事務系/技術・専門系/サービス系/その他()
年齢: 歳 就業状況(※):正社員/非正規雇用/その他(自営業等)

(ふりがな)
受講者名

性別:男/女 担当職務:事務系/技術・専門系/サービス系/その他()
年齢: 歳 就業状況(※):正社員/非正規雇用/その他(自営業等)

(ふりがな)
受講者名

性別:男/女 担当職務:事務系/技術・専門系/サービス系/その他()
年齢: 歳 就業状況(※):正社員/非正規雇用/その他(自営業等)

(ふりがな)
受講者名

性別:男/女 担当職務:事務系/技術・専門系/サービス系/その他()
年齢: 歳 就業状況(※):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、貴社の判断で差支えありません。

■ 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みに限ります。
- 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。
- 受講申込書の受付は先着順とさせていただきます。
- 受講申込締切時点の応募者が一定の人数を下回る場合等はコースを中止又は延期させていただくことがありますので、予めご了承ください。
- 受講申込書受領後2週間以内に請求書をお送りいたしますがお手元に届かない場合は当センター(048-813-1081)までご連絡ください。
- 領収書につきまして、二重発行などのトラブル防止の為、原則として発行しておりません。振込銀行でお支払い時に「ご利用明細」が発行されますので(ネットバンキングご利用の場合も振込決済が完了した画面をプリントアウトして)、そちらを領収書としてお使いください。
- 訓練実施状況の確認等のため、訓練中に写真撮影を行う場合があります。
- 2024年8月16日 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けます。
- 訓練開始2日前までに受講票がお手元に届かない場合は当センター(048-813-1081)までご連絡ください。

会場のご案内

ポリテクセンター埼玉 本館5階 51研修室

さいたま市緑区原山2-18-8 駐車場あり(無料)
※満車の際は、近隣の有料駐車場をご利用ください

JR浦和駅東口バスターミナル
1番乗り場(国際興業バス)から
「原山」バス停 又は
「駒場運動公園入口」バス停 下車徒歩3分



【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)及び業務統計の他、当機構の生産性向上支援訓練や関連するセミナーのサービスのご案内に利用させていただくものであり、それ以外に使用することはありません。