

カリキュラム

機構施設名：静岡職業能力開発促進センター

実施機関名：一般社団法人中部産業連盟

25-22-12-045-006

C. 営業・販売	045 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。
---------	---

講義内容	「基本項目」		「主な内容」	訓練時間 (H)	日 程	
	1	2			月 日	時刻
講義内容	1	■ 顧客満足の本質	(1) CS (Customer Satisfaction) 経営の背景と必要性 ・CS経営が重視される背景、CS経営のポイントと得られる効果について解説する。	0.3	令和7年 9月24日(水)	9:30~16:30 昼休憩 12:00~13:00
			(2) 顧客満足の意義【演習あり】 ・サービスや商品を選択する際に重視していることについて、ペアワークにより検討する。 ・ペアワークの内容をもとに、クラス討議により顧客満足の意義について整理し、理解を深める。	0.5		
			(3) 顧客の定義【演習あり】 ・顧客の分類手法を解説する。 ・自社にとっての優良顧客を個人ワークにより定義する。	0.4		
	2	■ 顧客満足のための社内体制	(1) CS経営の進め方 ・CS経営に必要な、組織内に整備すべき5つの機能について解説する。 ・CS経営を推進するための3つの体制について解説する。 ・個人ワークにより、CS経営実践度チェックリストで自社チェック行う。	0.3		
			(2) CSと企業文化【演習あり】 ・企業文化がCSIに与える影響について解説する。 ・企業文化のあるべき姿についてグループ討議により検討を行う。	0.4		
			(3) 権限委譲 ・現場で迅速に判断し、行動することの重要性について解説する。 ・そのために必要な権限委譲について、事例を交えて解説する。	0.2		
			(4) 苦情対応 ・苦情対応に関する体験や課題をペアワークにより引き出す。 ・苦情対応を行う際に必要な心構えと基本手順を解説する。 ・カスタマーハラスメントへの対応方法を解説する。	0.4		
	3	■ 顧客満足度の把握とデータ活用	(1) CS度把握の方法 ・CS調査の基本手法と形態について解説する。	0.3		
			(2) CS調査の実施と調査票の作成【演習あり】 ・CS調査のコツややりがちなミスについて解説する。 ・仮の課題に対して、どのような調査を行うべきかを検討し、調査計画書、調査票の作成を個人ワークで行う。 ・グループワークによりブラッシュアップする。 ・相互にアンケートに回答し、良い点・改善できる点を伝え合う。	2.0		
			(3) CSデータ分析と活用 ・ポートフォリオ分析、テキストマイニング等、CSデータの分析手法を解説する。 ・データ分析について、Excelでできることを実演しながら解説する。	0.5		
			(4) 企業理念とビジョン【演習あり】 ・経営理念やビジョンの浸透により、顧客満足を高めている企業事例を紹介する。 ・個人ワークで、自社の経営理念・ビジョンと顧客との繋がりを考える。 ・今後の取り組みについて行動計画を立て、グループで共有する。	0.7		

カリキュラム作成のポイント
<ul style="list-style-type: none"> ・知識のインプットと受講者からのアウトプットをバランスよく組み込んだ。具体的には、基礎知識をお伝えし、各種ワークで考え、まとめ、共有することを重視した。 ・ペアやグループでの討議では、他の受講者の考え方をすることで新たな気づきや学びを促すようにする。 ・CS調査票を作成する演習では、顧客満足度調査の標準的な設問や、気を付けるべきポイントを具体的にお伝えし、初心者でも簡単に調査票を作成できるようにした。 ・調査結果のデータ分析については、身近なツール(Excel)での実施方法について、PCでの実演を交えながら紹介する。 ・職場に戻ってすぐに活用していただけるよう、テンプレートやフレームワークを提供する。 ・異業種の方が多いため点を考慮し、事例は多様な業種からピックアップ、演習では汎用的な課題を設定した。