顧客ファーストを実践できるマネジメントスキルを身につけよう！

顧客満足度向上のための組織マネジメント

生産性向上支援訓練のご案内

受講料 3,300円（税込）

’20. 7/27（月）

9:30～16:30（昼休憩1時間）

【 会 場 】ポリテクセンター徳島 1号棟共用教室
徳島市昭和町8丁目27－20

【 対 象 者 】中堅者層 （推奨）
（※事業主からの指示を受けた在職者の方に限ります。）

【 定 員 】20名（最少催行人数6名）

【申込締切】7／17（金）

【実施機関】株式会社おがわコーポレーション

【講師】小川 和広
（おがわ かずひろ）

株式会社おがわコーポレーション
代表

キャリアコンサルタント、nEQアナリスト、
TOC-IOC Jonah認定

大手研修会社で階層別研修や顧客満足度研修を企画実施。従業員の職位ごとの役割を自覚し、顧客に最高の満足度を提供するように組織を強化して、業績向上に役立つための従業員育成が得意分野。

到達目標	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。	
1. 顧客満足度 (Customer Satisfaction) と従業員満足度 (Employee Satisfaction)	(1)顧客満足度とは(演習あり) ①顧客満足度とは何かを検討する ②顧客満足度の向上は、スキル・マインド・技術を考える (2)顧客満足度のメカニズム ①なぜ顧客満足度を向上させるのかという目標を明確にする ②顧客の事前期待は、時間の経過とともに高まる (3)顧客満足度と従業員満足度の関係(演習あり) ①企業の業績が高いほど、顧客満足度と従業員満足度が高い ②従業員の満足とは何かを検討する	2H
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顧客を満足させる5つの基本(信頼性、迅速性、安心感、共感性、5S) ②顧客の基準で対応する (2)顧客対応の心配り気配り(演習あり) ①心配り気配りはどこまですればよいのかを検討する ②顧客が求める最低限求めるコア・ニーズは何かを考える (3)顧客の期待を読み取る ①顧客の心情を読み取り、一歩先の顧客対応をする ②顧客満足レベルから顧客感動レベルへ向上させる (4)クレーム対応(演習あり) ①クレームが発生する理由を検討する ②クレーム対応の基本手順を理解する	2H
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(演習あり) ①顧客満足度が高くなれば販売コストが削減する ②他社が真似ができない差別化を検討する (2)顧客と従業員の関係性 ①従業員として「やるべきことをしっかりやる」ことが難しい ②事前期待を3ステップで考える (3)バックオフィスの協力(演習あり) ①全社で顧客満足を高める意識を持つ ②既成概念を捨て、素直に顧客の意見を聞く風土をつくる (4)人材育成 ①他社にない仕掛けや教育で顧客対応力を高める ②顧客調査を定期的に行い、即時対応の人材を育成する	2H

お問い合わせ先： ポリテクセンター徳島 （生産性向上人材育成支援センター）
TEL:088-655-3712

FAX　088－654－3390　※送り間違いにご注意ください

ポリテクセンター徳島　生産性向上支援訓練担当　行　（HP）

受講申込書

コース番号：20-36-12-062-006

顧客満足度向上のための組織マネジメント　7／27（月）開講

会社名	TEL
	FAX

所在地　〒

企業規模（該当箇所に〇）　A～29人　B～99人　C～299人　D～499人　E～999人　F1000人～

業種（該当箇所に〇）　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

申込担当者	氏名	部署等	連絡先
受講者名	ふりがな	就業状況（該当に✔）　☐ 正社員　☐ 非正規雇用　☐ その他（自営業等）	性別：　男・女 年齢：　才
受講者名	ふりがな	就業状況（該当に✔）　☐ 正社員　☐ 非正規雇用　☐ その他（自営業等）	性別：　男・女 年齢：　才
受講者名	ふりがな	就業状況（該当に✔）　☐ 正社員　☐ 非正規雇用　☐ その他（自営業等）	性別：　男・女 年齢：　才
受講者名	ふりがな	就業状況（該当に✔）　☐ 正社員　☐ 非正規雇用　☐ その他（自営業等）	性別：　男・女 年齢：　才
受講者名	ふりがな	就業状況（該当に✔）　☐ 正社員　☐ 非正規雇用　☐ その他（自営業等）	性別：　男・女 年齢：　才

注意事項

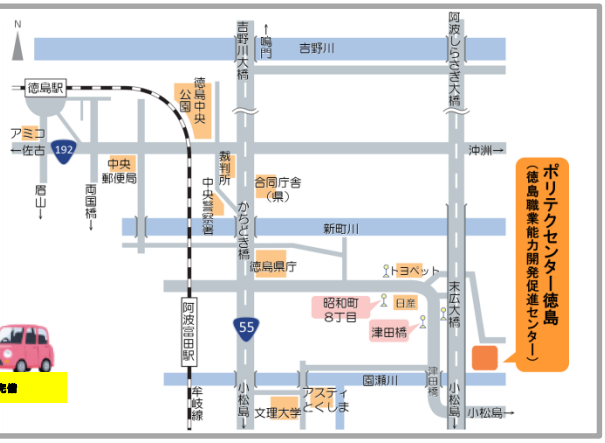
※1　個人での受講はできません。企業（事業主）からの指示による申込みに限ります。
※2　本訓練を実施する機関（企業）の関係会社（親会社、子会社、関連会社等）の方は受講できません。
※3　応募者多数の場合は先着順とさせていただきます。
※4　応募締切時点の応募者が6名を下回る場合は、コースを中止又は延期させていただくことがありますので、あらかじめご了承ください。
※5　振込締切日を過ぎてからのキャンセルは受講料を全額ご負担いただきます。

会場のご案内

ポリテクセンター徳島
徳島市昭和町8丁目27－20
TEL　088-655-3712

◇自家用車利用の場合
・県庁から約10分
・駐車場が利用できます

◇バス利用の場合
JR徳島駅～昭和町8丁目または津田橋で下車（津田橋方面）徒歩で約5分



【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「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第59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。当機構では、必要な個人情報を、利用目的の範囲内で利用させていただきます。
（2）　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）及び業務統計に利用させていただきます。