

「顧客満足度向上のための 組織マネジメント」

21.9/28(火)

9:30~16:30(昼休憩1時間)

受講料

3,300円

(税込)

無料駐車場有

- 【会場】 ポリテクセンター徳島 本館1階 会議室
 【対象者】 中堅層(推奨)
 (※事業主からの指示を受けた在職者に限ります。)
 【定員】 20名(最小催行人数6名)
 【申込締切】 9/15(水) 17:00 ※キャンセル・振込締切も同日になります。
 【実施機関】 一般社団法人日本経営協会関西本部
 【感染症対策】 ①マスクの着用 ②検温・換気の実施
 ③体調チェックシートの記入 ④消毒液の設置

【講師】 田村 俊之
 (たむら としゆき)

一般社団法人日本経営協会
 関西本部



—講師紹介—

機械メーカー、経営コンサルティング会社、都銀系シンクタンク、大阪経済大学准教授を経て研修講師として活動中。主に、リーダーシップ、問題解決手法、ロジカルシンキング等が得意分野です。

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。
顧客満足度(Customer Satisfaction)と従業員満足度(Employee Satisfaction)	(1)顧客満足度とは顧客満足の定義と効果を学ぶ。 (2)顧客満足と利益の関係顧客満度が利益につながることを学ぶ。 (3)職員の幸福度が顧客満足へ幸福学による調査から、職員の幸福感が高まると生産性が高まり、顧客満足につながる行動が増えることを学ぶ。
顧客満足度向上へのアプローチ	(1)顧客の視点に立つ顧客のニーズにはレベルがあり、表層のニーズではなく顧客の視点に立つ深層のニーズを理解することを学ぶ。 (2)意義を明確にする【演習あり】顧客に貢献するためには、自分たちの仕事の意義を明確にする必要がある。ワークを通じて、仕事の意義を明らかにする。 (3)バランススコアカードの視点から考える【演習あり】法人を継続するには利益が必要になる。利益、顧客満足、業務プロセス、人材育成のそれぞれが連携をするように目標を立てて進める。
全社的なマネジメント	(1)柔軟な働き方の大切さ職員を大切にすることが人材マネジメントの基礎になる。職員の多くは柔軟な働き方を望んでおり、事例学習を通じて、柔軟な働き方の大切さや自分たちで出来ることを考える。 (2)スキルマップの作成と活用柔軟な働き方を実現する上で、職員の業務レベルを底上げすることが重要になる。その方法として、スキルマップが有効になる。スキルマップを作成し、活用を検討する。 (3)計画的な教育とローテーションスキルマップができると教育課題が明らかになる。計画的に教育をしたりローテーションをすることが重要になるので、進め方を学ぶ。



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 生産性訓練担当 行 (HP)

受講申込書

コース番号: 21-36-12-062-013

顧客満足度向上のための組織マネジメント

9/28(火)開講

※受付後は必ず2営業日以内に当センターから確認の電話連絡させていただきます。電話連絡がない場合はご連絡下さい。

会社名

TEL

FAX

所在地 〒

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

業種(該当箇所○) 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

性別 : 男・女
年齢 : 才

正社員
 非正規雇用
 その他(自営業等)

受講者名

ふりがな

性別 : 男・女
年齢 : 才

正社員
 非正規雇用
 その他(自営業等)

受講者名

ふりがな

性別 : 男・女
年齢 : 才

正社員
 非正規雇用
 その他(自営業等)

受講者名

ふりがな

性別 : 男・女
年齢 : 才

正社員
 非正規雇用
 その他(自営業等)

受講者名

ふりがな

性別 : 男・女
年齢 : 才

正社員
 非正規雇用
 その他(自営業等)

注意事項

- ※1 事業主からの指示によらない個人受講はできません。
- ※2 応募者多数の場合は先着順とさせていただきます。(お早めにお申し込み下さい。)
- ※3 応募締切時点の応募者が少ない場合はコースを中止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。
- ※4 各コース申込み締切日を過ぎてからのキャンセルの場合は受講料を全額ご負担いただきます。
- ※5 本セミナー・訓練実施機関の関係会社(親会社、子会社、関連会社等)の方は受講できません。

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、生産性訓練の実施に関する事務処理(本訓練・セミナー実施機関への提供、本訓練・セミナーに関する各種連絡、本訓練・セミナー終了後のアンケート送付等)及び業務統計、当機構で実施するセミナー・イベント等のご案内に利用させていただきます。