

# カリキュラム

機構施設名：和歌山職業能力開発促進センター  
 実施機関名：株式会社ビジクル

(A)生産管理	生産・開発計画	顧客満足度向上のための組織マネジメント
---------	---------	---------------------

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	顧客満足度と従業員満足度	顧客満足度の理解と評価 <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客満足度の要素と重要性</li> <li>調査手法とデータ分析の基本</li> </ul> 顧客ニーズの把握とマーケット調査 <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客との対話を通じたニーズ把握</li> <li>競合他社との比較とマーケット動向分析</li> </ul> 顧客フィードバックと改善プロセス <ul style="list-style-type: none"> <li>フィードバック収集の方法とツール</li> <li>顧客フィードバックからの改善策の導入</li> </ul>	2.0
	2	顧客満足度向上へのアプローチ	顧客中心のリーダーシップスタイル <ul style="list-style-type: none"> <li>リーダーシップの定義と要素</li> <li>チームを顧客志向に導くリーダーシップスキル</li> </ul> チームの顧客サービス向上のためのトレーニング <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客サービスの基本スキルのトレーニング</li> <li>チームワークとコミュニケーションの向上</li> </ul> 組織文化の構築と維持 <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客中心の価値観の浸透</li> <li>組織文化の変革と継続的な改善</li> </ul>	2.0
	3	全社的なマネジメント	戦略的な顧客満足度向上 <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客満足度向上のための戦略の立案</li> <li>イノベーションとサービスの統合</li> </ul> データとテクノロジーの活用 <ul style="list-style-type: none"> <li>ビッグデータと分析の活用</li> <li>テクノロジーを用いたカスタマーエクスペリエンスの向上</li> </ul> 継続的な測定と改善サイクル <ul style="list-style-type: none"> <li>KPIの設定とモニタリング</li> <li>顧客満足度の継続的な改善とフィードバックループ</li> </ul>	2.0
合計時間			6.0	

カリキュラム作成のポイント
この研修プログラムは、組織全体を顧客中心に展開し、顧客満足度向上のためのリーダーシップスキルや実践的な戦略を提供します。参加者が組織の顧客サービスを向上させるための具体的な手法や理解を得ることを目指しています。

訓練に使用する機器等	
●機器・ソフトウェア(受講者用)	●機器・ソフトウェア(講師用・その他) マイク、ホワイトボード(会場でご用意をお願いします)
●使用するテキスト ・顧客満足度向上のための組織マネジメント ・テキストは事前にPDFにて納品。お手数ですが参加者分印刷をお願いします。	●その他

利用事業主に用意をを求める機器等	備考
マイク、ホワイトボード(会場でご用意をお願いします)	机の配置は、島形式(1島/5人以内)でお願いします。