

分野：組織マネジメント

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。

開催日時

2026年 **7月9日(木)**
9:30～16:30 6時間 (昼休憩12:00～13:00)

受講料

3,300円
(税・教材費込)

会場

ポリテクセンター山形
山形市漆山1954

定員

20名 (最少催行人数6名)

対象者

・中堅層

*事業主からの指示を受けた在職者の方に限ります
(事業主ご自身の受講は可能です。)

申込締切

2026年**6月18日(木)**



セミナー内容

レベル☆☆☆☆☆

	基本項目	主な内容	訓練時間(H)
1	顧客満足度 (Customer Satisfaction) と従業員満足度 (Employee Satisfaction)	1. 顧客満足 = ビジネスの基盤 2. 顧客満足と従業員満足は両輪	2.0
2	顧客満足度向上へのアプローチ	3. 大変満足を目指す 4. 個客体験 (CX) を創造する	2.0
3	全社的なマネジメント	5. 改善サイクルづくり 6. 指標化とプロセスマネジメント	2.0

講師



株式会社日本能率協会コンサルティング
シニア・コンサルタント

前原 芳雄 (まえはら よしお) 氏

メーカー・ベンダー・サービス・小売等を対象に、事業戦略・マーケティング& 営業改革・業務改革をコアテーマとしてコンサルティング・研修に取り組んでおり、高い評価を得ている。特に、経営幹部・候補、部課長を対象とした実践型研修(アクションラーニング)を数多く実施し、"戦略PDCA" "インサイト営業"等の成果をあげている。

レベル☆☆☆☆☆は、おおよその目安です。★…基本から学ぶ、★★…知識がある、★★★…業務で取り組んでいる(参考)

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でお送りください。

主催

JEED

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構山形支部 山形職業能力開発促進センター
ポリテクセンター山形 生産性向上人材育成支援センター

〒990-2161 山形市漆山1954
TEL: 023-686-2008 FAX: 023-686-2808
E-mail: yamagata-seisan@jeed.go.jp https://www3.jeed.go.jp/yamagata/poly/

ポリテクセンター山形



後援: (一社)山形県経営者協会、山形県商工会議所連合会、山形県商工会連合会、山形県中小企業団体中央会

ポリテクセンター山形 生産性向上人材育成支援センター 行		オープンコース受講申込書	
コース名	顧客満足度向上のための組織マネジメント	コース番号	062-230
		開催日	令和8年7月9日
申込企業(団体)名		TEL	
事業所名		FAX	
所在地	〒 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 山形県	法人番号	
企業規模(いずれかに☑)	<input type="checkbox"/> A. ~29人 <input type="checkbox"/> B. ~99人 <input type="checkbox"/> C. ~299人 <input type="checkbox"/> D. ~499人 <input type="checkbox"/> E. ~999人 <input type="checkbox"/> F. 1,000人~		
産業分類	産業分類を、以下の20種(A~T)から該当するものを1つ選んで記入してください。 A. 農業、林業 B. 漁業 C. 鉱業、採石業、砂利採取業 D. 建設業 E. 製造業 F. 電気・ガス・熱供給・水道業 G. 情報通信業 H. 運輸業、郵便業 I. 卸売業、小売業 J. 金融業、保険業 K. 不動産業、物品賃貸 L. 学術研究、専門・技術サービス業 M. 宿泊業、飲食サービス業 N. 生活関連サービス業、娯楽業 O. 教育、学習支援業 P. 医療、福祉 Q. 複合サービス事業 R. サービス業 S. 公務 T. 分類不能の産業		
(ふりがな) 申込担当者氏名	部署・役職等	連絡先	
		TEL	
		E-mail	

(ふりがな) 1.受講者氏名	性別(任意): <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 生年月日: 西暦 ____ / ____ / ____ 就業状況*: <input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業)
(ふりがな) 2.受講者氏名	性別(任意): <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 生年月日: 西暦 ____ / ____ / ____ 就業状況*: <input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業)
(ふりがな) 3.受講者氏名	性別(任意): <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 生年月日: 西暦 ____ / ____ / ____ 就業状況*: <input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業)

※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、貴社の判断で差し支えありません。

お申し込みのきっかけ	<input type="checkbox"/> 本訓練をどのように知りましたか? <input type="checkbox"/> ①当センターからのダイレクトメール <input type="checkbox"/> ②当センターのホームページ <input type="checkbox"/> ③山形県中小企業団体中央会からの情報	<input checked="" type="checkbox"/> を記入してください。(複数回答可) <input type="checkbox"/> ④やまがた産業支援機構の情報 <input type="checkbox"/> ⑤県内自治体広報誌の情報 <input type="checkbox"/> ⑥各商工会議所の紹介	<input type="checkbox"/> ⑦各商工会からの紹介 <input type="checkbox"/> ⑧その他 ()
------------	--	--	---

お申し込みの流れ

(中止・延期の場合、連絡致します。)

FAXでお申込みください

受信後に電話連絡致します。

連絡が無い場合、センター(023-686-2008)までご連絡ください。

申込締切後、受講料請求書送付

期日までお振込みをお願い致します。

(振込手数料は申込者負担)

受講料はありません。

お気をつけてお越しくださいませ。

- お問い合わせの際は右上のコース番号をお知らせください。
- 個人での受講はできません。事業主(企業)から指示を受けた在職者の方からの申込に限ります。
 - 実施機関(本訓練の実施を担当する企業)の関連会社(親会社、子会社、関連会社)等の方は受講できません。
 - 応募者多数の場合は先着順とさせていただきます。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場合がありますので、あらかじめご了承ください。
 - キャンセル・受講者変更の手続きはコース開始日の2週間前(土日、祝日を含む)まで書面にて連絡をお願いいたします。期日を過ぎた場合、受講料を全額ご負担いただきます。(返金できません。)
 - 訓練実施状況の確認のため、訓練中に当センター職員が写真撮影を行う場合がありますので、あらかじめご了承ください。
 - 受講者による訓練の撮影を禁止します(訓練の受講に当たって障害者差別解消法に基づく合理的配慮が必要な場合、その他やむを得ない事由により、事前に当センター職員の許可を得た場合を除きます)。

会場のご案内

ポリテクセンター山形

山形市漆山1954
TEL: 023-686-2008
※無料駐車場完備



【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)及び業務統計に利用するものであり、それ以外に使用することはありません。