

複数サービス業のコラージュイメージ



顧客中心のサービス改善サイクルのイメージ



# サービスの価値を見直す！

【受講対象者】  
「接客力を高める」だけで  
終わらず「選ばれ続けるサービス」  
を組織全体で実現したい  
とお考えの皆様

～ 個人スキルに頼らないサービス品質戦略とは ～

コース名：サービスマネジメントによる品質改善と向上

開催日時 令和8年 11月 6日(金)  
9:30～16:30 (昼休憩 12:00～13:00)

開催場所 ポリテクセンター山形  
(山形市漆山1954)

コース内容 研修レベル ★★☆☆☆

受講料 3,300円  
(税、教材費込)

申込締切 10月16日(金)

定員 20人

講師

## 1.サービスの理解 …… (4時間)

- (1)サービスとは
- (2)サービスについての誤解
- (3)サービスの価値構造チェック
- (4)サービスの価値構造を強化する
- (5)サービスの成功・失敗をコストとみる

ワークショップや  
ディスカッション  
など多彩な内容を  
準備しています  
ご期待下さい

## 2.サービスマネジメント …… (2時間)

- (1)サービスマネジメントとサービス・プロフィット・チェーン
- (2)サービスマネジメントの構成要素
- (3)サービスが現場で機能しているかをチェックする
- (4)サービスマネジメントチェックの振り返りと改善行動計画立案



＜講師＞  
株式会社テクノ経営  
総合研究所  
エキスパートコンサルタント  
野田 雅士 氏

＜講師経歴＞

大学文学部心理学科卒業、心療内科にて臨床心理検査補助、一部上場IT専門商社勤務を経て、コンサルタントとなる。大手～中小メーカー、銀行、官公庁などで活躍中。産業カウンセラー、日本心理学会認定心理士、厚生労働省中央労働災害防止協会心理相談員、日本心理学会、日本産業カウンセラー協会、日本健康心理学会、日本ストレスマネジメント学会等に所属。

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

／らしく、はたらく、ともに／  
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/>

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



|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |              |           |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--------------|-----------|
| 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                         | サービスマネジメントによる品質改善と向上                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  | コース番号        | 053-266   |
|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  | 開催日          | 令和8年11月6日 |
| 申込企業（団体）名                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  | TEL          |           |
|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  | FAX          |           |
| 事業所名                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  | 法人番号         |           |
| 所在地                          | 〒 山形県                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |              |           |
| 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。<br>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<br>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<br>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<br>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)                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  | 部署・役職 等      | 連絡先       |
| 申込担当者氏名                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |              | TEL       |
|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |              | E-mail    |

|         |  |                                                                                                            |
|---------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (ふりがな)  |  | 性別 (任意) : <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女                                            |
| 1.受講者氏名 |  | 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)  |  | 性別 (任意) : <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女                                            |
| 2.受講者氏名 |  | 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)  |  | 性別 (任意) : <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女                                            |
| 3.受講者氏名 |  | 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<br>きっかけ | 本訓練をどのように知りましたか？<br><input type="checkbox"/> ①当センターからのダイレクトメール<br><input type="checkbox"/> ②当センターのホームページ<br><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)<br><input type="checkbox"/> ④やまがた産業支援機構の情報<br><input type="checkbox"/> ⑤県内自治体広報誌の情報<br><input type="checkbox"/> ⑥各商工会議所の紹介<br><input type="checkbox"/> ⑦各商工会からの紹介<br><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)

受講票はありません。  
お気をつけて  
お越しくださいませ。

### 注意事項

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。

- (1) 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お申込に限りです。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。）
- (5) 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。
- (6) 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】

- (1) 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。
- (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するものであり、それ以外に使用することはありません。