

富山経協講座のご案内

職能別教育講座

『 C S 顧客満足基礎セミナー 』

～「利益の方程式」と「商売の基本文法」～

2019年1月22日(火) 9:30～16:30

経済活動のグローバル化と製品やサービスのコモディティ化が進み、変化と競争が激化し需要側=市場・顧客側へと主導権が移り、持続可能性が問われ、かつ正解がないビジネスの世界で、改めてマーケティング思考に基づく顧客志向・顧客満足とは何かを考えます。

あらゆる部門・あらゆる業務を顧客本位、「顧客満足・顧客価値創造」の視点から見直すことを最重要の経営課題として自律革新型あるいは共創型組織開発に取り組むことが、好業績につながります。

企業価値・業績の向上に結びつく「戦略的CS」の基本的な考え方・あり方について、事例の紹介やグループディスカッションも交えて分かりやすく解説します。

組織として顧客価値創造にどう取り組むか、考えましょう。

ねらい

- ・「戦略的CS」の基本的な考え方を学ぶ。
- ・「顧客満足・顧客価値」の視点から、業務プロセスを見直す。
- ・他社との交流から、自社のCS活動の現状と課題を再認識する。

対象

- ・開発・設計、生産、品質、営業・販売など各部門の管理監督者、リーダーの方々
- ・CS（顧客中心の考え方）、自律革新型組織に関心のある方

一般社団法人富山県経営者協会／教育委員会

講師紹介

(株)フォーワン 代表取締役
ヒューマックス経営考房代表
中小企業診断士
経営品質協議会認定セルフアセッサー

羽田野 正博 氏

講座内容

*「戦略的CS」＝「顧客価値マーケティング」の基本的な考え方について、業種横断的に学びます。

1) 導入: ビジネス生態系 =幸せと共生=

2) CSの前提: 利益構造

- ・「経営」とは「儲ける」活動である
- ・「利益」アップのための「焦点」→ 利益構造の革新
- ・「ビジネス」は経済活動

3) CSの要諦: ドメイン (事業領域)

- ・「市場」では「売る」(買っていただく)活動が基軸である
- ・「誰」が「顧客」なのか?
- ・「顧客」が求めているものは何か?
- ・「顧客(市場)」「価値(製品)」と、戦略の方向性
- ・「競争優位性」を創り出す

4) CSの展開: 顧客－価値－実現

- ・「顧客」にどんな「価値」を提案できるのか
- ・「ノウハウ」＝「プロセス」
- ・「プロセス」を見直す

5) 事例研究: グループディスカッション

受講者の声

- ◎顧客満足の向上を目標に、自分も満足のいく仕事をしたかった。
- ◎基礎からの講座は、実際の現場に落とし込み易く、自ら考え、自ら行動する策を今後心掛けていく重要性を学んだ。
- ◎事例を基に段階的に総括的に講座を展開していただき、大変判りやすく、学ぶ点が多かった。
- ◎CS・ドメインと繰り返し色々な例を挙げて伝えて頂いたのがわかりやすかった。

開催要項

1. 開催日

2019年1月22日(火)
9:30～16:30

2. 受講料

会員 9,300円(税込み)
会員外 18,600円 〃
(昼食代、テキスト代を含む)

キャンセルは、開催日8日前までにご連絡
ください。それ以降の場合キャンセル料を
申し受けますので、予めご了承下さい。(詳
しくは、ホームページでご確認下さい)

3. 会場

富山県経営者協会 1階研修室
〒930-0856 富山市牛島新町5-5
タワー111ビル1階
TEL. 076-441-9588



右上記の駐車場等をご利用ください。
(有料) 詳しくは、当協会にお問い合わせ
ください。

タイムズ富山駅北口第5 (タワー111 向い)

約40台駐車可
1日 上限600円

タワー111ビルまで徒歩1分

Dパーキング牛島新町第1

(タワー111 向い)

約56台駐車可
1日 上限600円

タワー111ビルまで徒歩1分

フレンドパーク富山駅北口 (牛島新町2-1)

約24台駐車可
1日 上限700円

タワー111ビルまで徒歩2分

4. 締切日

2019年1月9日(水)

5. 定員

24名(先着順)

6. お問い合わせ・お申込み先

一般社団法人 富山県経営者協会
〒930-0856
富山市牛島新町5-5
タワー111ビル1階

ホームページ

<http://www.toyama-keikyo.jp/>

TEL. 076-441-9588

FAX. 076-441-9952

【担当】安田、小森、有坂

[振込先]

北陸銀行本店営業部

<普通預金>

口座番号 2531100

[口座名義]

いっばんしゃだんほうじん とやまけんけいえいしやきょうかい
一般社団法人 富山県経営者協会

お振込みは、お申込み締切日(1月9日)
までにお願ひ致します。
なお、振込手数料は貴社にてご負担下さい。

職能別教育講座

C S 顧客満足基礎セミナー

受講申込書

(1/22 開催・1/9 〆切)

下記の通り申し込みます。

会 社 名				
住 所	〒 _____			
ご 連 絡 先	部 課		担 当 者 名	
	TEL		FAX	
	メールアドレス			

受講者氏名	ふりがな	所属部課・役職名	年齢	性別	備考

☆ホームページからお申し込みをいただくと、受付確認の返信が自動的に送られます。

なるべくホームページからのご利用をお願いいたします。

ホームページ：<http://www.toyama-keikyo.jp/> (FAX:076-441-9952 でも受け付けます。)

※申込締切後、受講票をメール送信いたします。当日、ご持参ください。

なお、アドレス登録のない場合は、FAXにて送信いたします。