

富山経協講座のご案内

会場+オンラインLive 併用開催

職能別教育講座

リニューアル

# 『 CS 顧客価値実現セミナー 』

～「顧客の維持」と「顧客の創造」に向けて～

2023年1月17日(火) 9:30～16:30

コロナショックによるヒトやモノの移動制限、企業の業績悪化と雇用の喪失、政治の対立と分断、さらには自然災害の甚大化など、企業経営をめぐる環境がますます不確実性・複雑性を増しています。また、SDGsやESGの広まりにより顧客・市場・社会とどのような関係性を構築していくことが必要なのかを真摯に考えて、生き残りを図っていくことが企業に求められています。BtoBビジネスか、BtoCビジネスなのか、また業種・業界を問わず、さらには新規顧客か既存顧客かに関わらず、顧客価値創造の重要性はますます高まっています。正解がないとされるビジネスの世界で、マーケティング思考とは何か？それに基づく顧客志向・顧客満足とは何か？その実現のために何ができるのかを改めて考えます。ニューノーマル社会経済に向けたイノベーションのカギにもなりえます。

顧客本位、「顧客満足・顧客価値創造」の視点から、あらゆる部門・あらゆる業務をもう一度見直すことを最重要の経営課題とし、自律革新型あるいは共創型組織開発に取り組むことが、企業に持続可能性をもたらすことにつながります。

本セミナーでは、企業価値・業績の向上に結びつく、これからの「戦略的CS」の基本的な考え方・あり方について、事例を交えて学びます。

組織として、顧客への体験と価値の提供にどう取り組むか、考えてみます。

## 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。
- ・事例から学び、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や、リーダーで、CS（顧客満足・顧客中心の考え方）に関心のある方
- ・自律革新型組織・共創型組織開発に関心のある方

## 講師紹介

(株)フォーワン

代表取締役 中小企業診断士 羽 田 野 正 博 氏

取締役 中小企業診断士 羽 田 野 泰 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、様々な事例から学びます。

### 1) 導入:SDGsとビジネス生態系 =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
- ・「利益」＝「付加価値」＝顧客からの支持

### 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(価値)は何か?
- ・「顧客(市場)」「価値(製品)」の創造と、実現のための戦略の方向性
- ・「競争優位性」を創り出す

### 4) CSの展開:顧客－価値－実現

- ・「顧客」(既存・新規)に、どんな「価値」を提供できるのか?
- ・自社独自「ノウハウ」の蓄積=「プロセス」の競争優位性
- ・「プロセス」の改善と未知との遭遇(イノベーション)

### 5) 事例から学ぶ

## 受講者の声

◎すごくわかりやすい説明で、明日からの仕事に役立てたい。

◎沢山の事例を知ることができ、自らの業務を振り返ることができた。

お客様のメリットとは何かについて、改めて考えるきっかけとなった。

◎社員で共有し業務に役立てたいと思った。

◎富山県という土地柄、特に冬場のオンラインでの受講は、会場往復も不要で非常によかった。

## 開催要項

### 1. 開催日

2023年1月17日(火)  
9:30～16:30

### 2. 受講料

会員 9,900円(税込み)  
会員外 19,800円(〃)  
(昼食代、テキスト代を含む)

**※受講形式(会場・オンライン)によらず同額**

**※講座終了後に請求書を発行致します。**

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. 定員

会場 20名(先着順)  
オンライン 20名(先着順)

※ビデオ会議ツール Zoom を利用します。

### 4. 締切日

2023年1月10日(火)

### 5. 申込方法

ホームページからお申し込み下さい。  
<https://www.toyama-keikyo.jp>  
なお FAX でのお申し込みも可能です。

### 6. 納入方法

請求書が届きましたら銀行振込にて  
お願い致します。  
振込手数料は貴社にてご負担下さい。

### 7. お問い合わせ先

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)  
TEL. 076-441-9588  
FAX. 076-441-9952

【担当】 小森、中村

## 8. 会場

(一社)富山県経営者協会 研修室  
(タワー111ビル1階)  
〒930 - 0856  
富山市牛島新町 5 - 5



富山駅北口から徒歩4分

公共の交通機関をご利用ください。

※お車の場合は、会場周辺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。

#### 【～会場参加の注意事項～】

※会場参加の方はマスクの着用をお願いいたします。入室前の検温、アルコール消毒薬の設置、換気など、感染予防対策を講じて開催いたします。

#### 【～オンライン参加の注意事項～】

※開催日1週間前(1/10予定)にテキストを送付いたします。テキスト発送後のキャンセルはお受けできませんので、あらかじめご了承ください。キャンセルのお申し出は、1/10の12時までにお問い合わせ致します。

※原則 PC での実施を推奨しております。画面サイズの大きいタブレットであれば問題なく実施できるかと思いますが、スマートフォン用の表示に切り替わるレスポンス対応をしていないため、お勧めはいたしかねます。

## 職能別教育講座

# C S 顧客価値実現セミナー

## 受講申込書

(1/17 開催・1/10 〆切) (会場・オンライン)

月 日

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			

受講場所	受講者氏名	ふりがな	所属部課 ・ 役職名	年 齢	性 別	備考 E-mail ※URL・パスワードをお知らせ します。(必須)
会場・オンライン						
会場・オンライン						
会場・オンライン						

☆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。ただし、オンライン参加希望の方は備考欄に E-mail を入力ください。 (FAX:076-441-9952 でも受付けます。)

※会場参加者のみ、開催日 1 週間前(1/10 予定)にメールにて参加証を送付いたします。

※オンライン参加者は、開催日 1 週間前 (1/10 予定) に Zoom の URL と ID パスワードを参加者様の E-mail アドレスへ直接お送りいたします。

### ■個人情報のお取扱いについて

お申込書にご記入いただいた個人情報は、セミナー当日のご案内や教材の送付、参加者名簿の作成等、セミナー運営の際に使用する他、富山経協のご案内に使用させていただきます。また、本人様の同意を得ることなく、第三者に提供することはありません。