

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

『 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」～

2021年1月19日(火) 9:30～16:30

コロナショックで、ヒトやモノの移動が制限され、業績の大幅な悪化の中で雇用が失われているという悪循環が生まれ、政治面でも対立と分断が解消されない時代、ますます不確実で複雑性を増している中で、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。とりわけ、顧客価値創造の重要性はますます高まっており、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、事例からの学び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 取締役
中小企業診断士
中小企業診断士

羽 田 野 正 博 氏
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、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:個人ワーク

受講者の声

- ◎顧客満足の上昇を目標に、自分も満足の仕事をしたかった。
- ◎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

2021年1月19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。

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

2021年1月12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、大川

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(1/12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、1/12の12時までお願い致します。

※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 顧客満足基礎セミナー

受講申込書

(1/19 開催・1/12 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(1/12 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(1/12 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。

■個人情報のお取り扱いについて

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。