

参加費  
無料

# CS向上を科学するセミナー

～戦略的な「サービス・デザイン」の見直しの重要性和、その方法～

主催 サービス産業生産性協議会

サービス産業生産性協議会では、生産性向上のためには、省力化によって「投入」（インプット）を小さくするという効率性の追及だけでなく、「産出」（アウトプット）を大きくするための付加価値の高いサービスの提供が重要であると考えています。

本セミナーでは、SPRINGのコラム「CS向上を科学する」を連載している講師により、付加価値向上の一手段として重要となるCS向上の為に、目に見えないCSの本質をロジカルに理解し、戦略的な「サービス・デザイン」の見直しの必要性和その具体的な方法を解説します。

## 日時・会場

日時：2017年 5月24日（水）15：00～17：00

会場：（公財）日本生産性本部セミナー室（渋谷）

募集人数：各30名 参加費：無料

## プログラム・講師

1. 全ての産業で進むサービス競争
  - ・サービスで満足していただくのがなぜ難しいのか
  - ・サービスの組織力を伸ばす2つのポイント
2. サービスを科学する（分類・分解・モデル化する）
  - ・サービス品質向上は6つに分解して考える
  - ・サービスプロセスをモデル化する
3. サービスと顧客満足の本質とは
  - ・サービスと顧客満足を定義する
  - ・事前期待で顧客セグメントを定義する
4. CS向上の努力のしかた
  - ・CS向上の努力の方向性
  - ・リピートオーダーを得る、ロイヤルカスタマーを作るには
5. サービス成功のポイント
  - ・サービス成功のポイント
  - ・サービスの本質の理論をどう実務に活かすか

※自社で活かす為の実践的な演習を実施

## 松井拓己

松井サービスコンサルティング 代表

【プロフィール】

ブリヂストンで商品企画開発に従事。また、事業開発プロジェクトのリーダーとして新規事業戦略立案に貢献。その後平均年齢62歳、170名のベテランコンサルタントの集うワクコンサルティングに参画し、副社長として事業運営に従事。同時にサービスサイエンスチームリーダーとして顧客のサービス改革やCS向上を支援。現在は独立し、サービスサイエンスに基づいたサービス改革や顧客満足向上支援、および研修や講演を行っている。支援実績は、サービス業や製造業、BtoBビジネスやBtoCビジネスと多岐にわたる。SPRINGサイト内にてコラム「CS向上を科学する」を連載。



## サービス産業生産性協議会（SPRING）とは

**SPRING**  
サービス産業生産性協議会

サービス産業生産性協議会（Service Productivity & Innovation for Growth；略称「SPRING」）は、2006年の安倍政権の経済成長戦略にて「サービス産業のイノベーションと生産性向上」を目指して発足が決定し、翌年、産学官が取り組む共通のプラットフォームとして設立されました。様々な業種の企業・団体による会員構成で活動しています。

# 「CS向上を科学する」セミナーのお申込み

【SPRING ホームページから】 ・ <http://www.service-js.jp>

【申込サイトから】 ・ <https://goo.gl/mZ1E15>



・本セミナーのご参加はWEB・FAXでの事前お申込みが必要です。

・定員に達し次第、締め切らせていただきます。（定員各30名）

組織名(フリガナ) :	
所在地 : 〒	
TEL:	FAX:
氏名① (代表者) :	所属/役職 :
E-mail :	
氏名② :	所属/役職 :
E-mail :	
氏名③ :	所属/役職 :
E-mail :	
会員・非会員の区分 (○で囲んでください)	
<input type="checkbox"/> SPRING会員 <input type="checkbox"/> 日本生産性本部賛助会員 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 現在入会していないが、SPRINGへの入会を希望	

## ＜個人情報の取り扱いについて＞

下記の【個人情報の取り扱いについて】をご確認、同意される場合に限り、本申込書に必要事項を記入の上、ご応募ください。

### 個人情報の取り扱いについて

1. 参加申込によりご提供いただいた個人情報は、当本部の個人情報保護方針に基づき、安全に管理し、保護の徹底に努めます。なお、当本部個人情報保護方針の内容については、当本部ホームページ (<http://www.jpc-net.jp/>) をご参照願います。参加されるご本人様におかれましては、内容をご確認、ご理解の上、お申込みいただきますようお願いいたします。
2. 個人情報は、本セミナーの実施に関わる参加者名簿等の作成、当本部が主催・実施する各事業におけるサービス提供や事業のご案内、および顧客分析・市場調査のために利用させていただきます。
3. 法令に基づく場合等を除き、個人情報を第三者に開示、提供することはありません。
4. ご本人からの求めにより、開示対象個人情報の利用目的の通知、開示、訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止に応じます。この件については、サービス産業生産性協議会（電話：03-3409-1189）、または総務部個人情報保護担当窓口（電話：03-3409-1112）までお問い合わせください。
5. 本案内記載事項の無断転載をお断りいたします。

## お問い合わせ

サービス産業生産性協議会事務局（公益財団法人日本生産性本部内）

担当：吉田、浅野

<http://www.service-js.jp> 検索サイトで「サービス 生産性」を検索ください。

E-mail : [service-js@jpc-net.jp](mailto:service-js@jpc-net.jp)

東京都渋谷区渋谷3-1-1 TEL:03-3409-1189 FAX:03-3409-1187

サービス 生産性

検索



SPRING公式Facebookページ：  
<https://www.facebook.com/SPRING.Service>



SPRING公式Twitterアカウント：  
@SPRING\_Service