

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」の見直しの必要性とその具体的な方法を解説します。

日時・会場

日時：2018年 2月 1日(木) 13:00～14:30

3月 15日(木) 13:00～14:30

会場：(公財)日本生産性本部セミナー室 (永田町・半蔵門)

※日本生産性本部は1月より移転するため、ご注意ください。

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。

お申込み方法

お手数ですが、同日開催のJCSI利用説明会もご参加希望の方は、別途お申込み（ご登録）をお願いします

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

・本セミナーのご参加はWEB・メールでの事前お申込みが必要です。

・メールでお申込の際には、タイトルに「CS向上を科学するセミナー」を、本文に「組織名、申込代表者氏名、所属/役職、電話番号、メールアドレス」を記載の上、E-mail：service-js@jpc-net.jpへ。
複数名ご参加の場合、＜参加者氏名、所属/役職、電話番号、メールアドレス＞も各参加者分記載をお願いします。

・定員に達し次第、締め切らせていただきます。（定員各30名）

・運営・準備の都合上、申込後の当日欠席はご遠慮願います。ご協力をお願いします。

会場のご案内



※日本生産性本部は
2018年1月より
事務所を移転します。
お間違えのないよう
ご注意ください。

交通

- ・有楽町線・南北線・半蔵門線『永田町駅』4番出口 徒歩4分
※「平河町森タワー」の左側の屋外エスカレーターをご利用下さい
- ・半蔵門線『半蔵門駅』1番出口 徒歩5分
- ・有楽町線『麴町駅』1番出口 徒歩7分
- ・丸ノ内線・銀座線『赤坂見附駅』D出口 徒歩9分

同日開催のJCSI利用説明会について

同日 15:15～17:15にて、同会場にてJCSI利用説明会を開催いたします。説明会も無料でご参加いただけます。
(上記セミナーとは別の申込サイトよりお申込みが必要です)

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。

東京都渋谷区渋谷3-1-1 TEL:03-3409-1189

【2018年1月以降】

千代田区平河町2-13-12 TEL: 03-3511-4010

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

 SPRING公式Twitterアカウント：
@SPRING_Service

サービス 生産性

検索