

## 2016年度「管理者課題別研修」シリーズ②

# 経営者～一般社員対象 「サービス品質習得研修」

～ お客様に愛される、優れたサービスをつくり届ける ～

日本のGDPと雇用の7割超を占め、日本経済を支えているサービス産業。多岐にわたる業種の、多種多様なサービスから生み出される“おもてなし”力は、今や日本の強みです。

今まで見たこともない独創的なサービスから、人々に感動を呼ぶようなサービス、お客様に永く愛されているサービス、地域で輝いているサービスまで、“きらり”と光る優れたサービスには、共通する考え方やものの見方があり、特に、優れたサービスは、「サービスを生み出し、日々、改善していく“しくみ”」を持っています。

また、優れたサービスは、現場だけでなく、**お客様に愛される商品・サービスをつくり上げる**ところから始まります。

自社のシーズ発想だけでは生み出せない、“きらり”と光る優れたサービスをつくり届けるための構造やプロセス、その波及効果についても習得し、サービス業以外の業界においても、効果的に活かすためのツボ(勘所)を当研修で学んでいただきます。

狙い	日本のGDPの約7割を占めているサービス産業から「サービス品質」の特性を学び、「おもてなし力」をサービス業以外の業界においても効果的に活かすためのツボ(勘所)を学びます。		
特徴	“きらり”と光る優れたサービスに共通する考え方やものの見方から「サービス品質」を分解して学び、業界問わず自社内に優れたサービスをつくり届けるしくみ(構造やプロセス、波及効果等)を築くためのツボ(勘所)を習得していただきます。これらを自社内に落とし込み、“しくみ”に応用するうえでは、社内から複数名(プロジェクトメンバー等)でのご参加をお勧めいたします。		
対象者	サービス品質の知見を深め活かしたい人(役職・業種は問いません)		
実施日時	<b>2016年6月25日(土) 9:30～17:00</b> ※9:10～受付開始		
9:30	① オリエンテーション	・研修のねらいと「サービス品質」説明	
10:00	② 自己紹介	・自己紹介	
10:50	③ 優れたサービスに取り組む企業	・事例紹介・要点抽出・「共通する考え方やものの見方」講義・気づきのシェア	
12:00	■ 昼食・休憩		
13:00	④ 「サービス品質」を習得する	・「サービス品質」講義	
14:00	⑤ 優れたサービスをつくり届けるしくみ	・「優れたサービスをつくり届けるしくみ」講義・ワーク・意見交換	
16:10	⑥ まとめと振り返り	～17:00	・一日のまとめと気づき・学びのシェア
懇親会	未定(開催の場合：研修終了後17:15頃～、サンポート高松近辺の店 (参加費4,000円/名程度))		
講師	香川県中小企業診断士協会会員 香川 貴子	会場	サンポートホール高松 52会議室 (高松市サンポート2-1 電話087-825-5000)
定員	24名 ※ グループ参加(1社6名様まで)大歓迎!	申込締切	2016年6月17日(金)
受講料	12,000円(消費税別)/名 ※ テキスト代を含む	申込方法	eメールまたはFAX
お申込み お問合先	一般社団法人 香川県中小企業診断士協会 事務局：八木 (eメール：mail8@shindan-kagawa.org) 〒761-0301 高松市林町2217-15 香川産業頭脳化センター402号 電話：087-814-6456		

【中小企業診断士】とは、経営コンサルタントとして唯一の国家資格であり、中小企業の経営課題に対応するため、診断・助言を行う専門家。当協会に所属する中小企業診断士は「**地元企業とともに成長発展する**」をモットーに、**さまざまな活動で地域経済活動をサポート**しています。

一般社団法人 香川県中小企業診断士協会事務局：八木行

**FAX：087-840-0321**

【「サービス品質習得研修」参加申込書】

お申込締切：2016年6月17日(金)

勤務先		電話番号	( ) -
お申込者/役職名	/	申込者メール	@
勤務先住所	〒 -		
		懇親会 参加○印、不参加×印	懇親会 参加○印、不参加×印
		↓ ↓	↓ ↓
ご参加者/役職名	/	懇親会( )	ご参加者/役職名 / 懇親会( )
ご参加者/役職名	/	懇親会( )	ご参加者/役職名 / 懇親会( )

【個人情報の取り扱いについて】

参加申込書によりご提示いただきました個人情報は、本研修に関わる連絡・参加者名簿の作成など、運営上の管理のためにのみ利用いたします。