**一般社団法人ソフトウェア協会**

【Online開催】　生産性向上支援訓練　第４弾

「顧客満足度向上のための組織マネジメント」

～顧客フォーカスと成功へのアプローチ～

SAJでは、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構（以下、JEED）生産性向上人材育成支援

SAJでは、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構（以下、 JEED）生産性向上人材育成支援センター（以下「生産性センター」）の実施する、在職労働者の労働生産性向上を目的とした「生産性向上支援訓練」について、事業取組団体として選定を受け、SAJ会員企業の皆様に対しての研修を企画・開催しています。

第4弾となる今回は、「顧客満足度向上のための組織マネジメント」の2日間研修を開講致します。顧客サービスは、顧客との接点をもつ従業員だけでなく、バックオフィスの協力や連携が重要です。

また、顧客満足度の向上を目指して、顧客の要望を読み取り適切に対応していくことが求められるため、様々な立場のメンバーが協力・支援していくための関係構築とマネジメントを進めるためのスキルを習得することを目的としたコースとなります。

通常より大変安い価格にて、研修を受講できますので、奮ってご参加ください。

|  |
| --- |
| **概要** |
| 日時 | 2023年12月6日(水) 10:00～17:00（内休憩1時間） |
| 配信場所 | 一般社団法人ソフトウェア協会　会議室〒107-0052　東京都港区赤坂1-3-6 |
| 対象 | 中堅層 |
| 受講料 | 3,300円（税込）／名 |
| 定員 | 20名（1社から複数名参加可能です）※最少催行人数：10名 |
| 申込締切 | 2023年11月22日（水）（但し、定員になり次第、締め切ります） |
| **プログラム（予定）** |
| 講師 | 志村　智子　氏（株式会社インフォテック・サーブ） |
| 研修内容 | 1． 顧客満足度（Customer Satisfaction）と従業員満足度（Employee Satisfaction）　1）顧客満足度演習：顧客の体験　2) 従業員満足度　演習：顧客満足度と従業員満足度2. 顧客満足度向上へのアプローチ　1）顧客満足度向上へのアプローチ　2) 組織へのアプローチ演習：品質課題に取り組む3. 全社的なマネジメント1) マネジメントの権限と責任演習：意欲的な部下の不満 2) 自律的人材と組織　演習：自律的人材と組織【カリキュラムのポイント】組織力と自律的人材、個人の幸福度と従業員満足度など「誰が主体となるべきか」を改めて考えながら、顧客満足度向上に向けて、なすべき活動や知識を習得する。 |

※プログラムの内容は状況に応じて変更となる場合があります。

|  |
| --- |
| 生産性向上支援訓練　受講申込書　（顧客満足度向上のための組織マネジメント） |
| フ　リ　ガ　ナ |  |
| 貴　　社　　名 |  |
| 貴 社 住 所 | 〒 |
| 業種（該当するものに〇） | 建設　／　製造　／　運輸　／　卸売・小売　／　サービス　／　その他 |
| TEL |  | FAX |  |
| 従業員数（該当するものに〇） | A：30人未満 ／ B：30～99人 ／ C：100～299人 ／D:300～499人／ E：500～999人 ／ F：1000人以上 |
| **お申込み担当者** | 部署・役職 |  |
| 請求書送付先 | 〒※原本が必要な場合に記入 |
| 氏　　　名 |  |
| E-mail |  |
| **受講者** | ふ　り　が　な1 |  | 性別 | 男　　／　　女 | いずれかに○ |
| 氏　　名1 |  | 年齢 | 歳 | 研修時点の年齢 |
| E-mail 1 |  | 就業状況 | 正社員／非正規雇用 | いずれかに○ |
| 受講状況 | オンライン(自宅から)　/　オンライン(自宅以外から)　 | いずれかに○ |
| ふ　り　が　な2 |  | 性別 | 男　　／　　女 | いずれかに○ |
| 氏　　名2 |  | 年齢 | 歳 | 研修時点の年齢 |
| E-mail 2 |  | 就業状況 | 正社員／非正規雇用 | いずれかに○ |
| 受講状況 | オンライン(自宅から)　/　オンライン(自宅以外から)　 | いずれかに○ |
| ふ　り　が　な3 |  | 性別 | 男　　／　　女 | いずれかに○ |
| 氏　　名3 |  | 年齢 | 歳 | 研修時点の年齢 |
| E-mail 3 |  | 就業状況 | 正社員／非正規雇用 | いずれかに○ |
| 受講状況 | オンライン(自宅から)　/　オンライン(自宅以外から)　 | いずれかに○ |

★本申込書にご記入いただいたお客様の個人情報は、SAJ及び生産性センターにおいて、生産性支援訓練に関連する事項にのみ使用いたします。

★開催前15日以降のキャンセルは受付出来かねます。代理受講または一部受講にてご対応をお願いします。

★事務局では、申込書受領後３営業日以内に申込書受領の連絡をいたします。もし、連絡がない場合は、未着の場合がありますので、事務局までお問合せ下さい。

★同時双方向通信による生産性向上支援訓練利用規約のURL及び2次元コード(事業取組団体方式)

<https://www.jeed.go.jp/js/jigyonushi/q2k4vk000000v87c-att/q2k4vk000003ojz1.pdf>

**申込方法**

Webよりお申し込み頂くか、「受講申込書」の所定の項目にご記入の上、Emailにてお送りください。折り返し、請求書等をお申込み担当者様宛にお送りいたします。

**お申込み先**

****一般社団法人ソフトウェア協会

　　　　〒107-0052 東京都港区赤坂1-3-6　赤坂グレースビル

TEL：03-3560-8440　 E-mail：gyoumu1@saj.or.jp

担当：横井