

生産性向上支援訓練 第9弾

サービスマネジメントによる品質改善と向上 ～既存のサービスモデルを再考する～

CSAJ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認定を受け、人材育成研究会主催としてCSAJ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9弾となる今回は、「サービスマネジメントによる品質改善と向上」をテーマに、顧客視点から既存サービスの課題を発見し、サービス品質の改善・向上を図るとともに、新たなサービスモデルを理解することによって、既存サービスを再考するきっかけとなる研修を実施することとなりました。

営業・技術・サポートなどはもちろん、経営者・管理者層にとっても必見です。奮ってご参加ください。

概要	
日 時	平成31年 2月 7日(木) 10:00～17:00（内休憩1時間） 平成31年 2月 8日(金) 10:00～17:00（内休憩1時間） ※2日間12時間講座
会 場	一般社団法人コンピュータソフトウェア協会 〒107-0052 東京都港区赤坂1-3-6 赤坂グレースビル
対 象	経営者層、管理者層、営業担当、技術職、サポートなど
受 講 料	5,400円/名
定 員	20名（1社から複数名参加可能です）※最少催行人数：15名
申込方法	申込書をE-mailまたはFAXにて送付ください。
お問合せ	一般社団法人コンピュータソフトウェア協会（CSAJ） 担当：若生 E-mail：gyoumu1@csaj.jp TEL：03-3560-8440

プログラム（予定）	
講師	高安 篤史氏（株式会社サートプロ IoT技術講師／中小企業診断士）
研修内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. サービスの特徴と誤解 2. サービスの性質（無形性、不均一性、同時性、消滅性） 3. サービスの価値とコスト 4. 現場での問題発見・解決 5. サービスの品質の再考 6. サービスマネジメントによる品質改善（マーケティング、オペレーション、人的資源管理） 7. ボトムアップによる改善プロセス 演習：事例企業のサービス品質に関する問題点 及び 対応策を検討する 事例等を用いて講師を含めた全体でディスカッションを行い、自社のサービスマネジメントによる品質改善の向上を検討する。

※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。

研修内容詳細はこちら

http://www.csaj.jp/NEWS/committee/education/190207_education.html



生産性向上訓練 受講申込書 (サービスマネジメントによる品質改善と向上)

フリガナ					
貴社名					
貴社住所	〒				
業種 (該当するものに○)	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○)	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	フリガナ	性別	男・女	年代	20代、30代など 代
	氏名				
	フリガナ	性別	男・女	年代	20代、30代など 代
	氏名				
	フリガナ	性別	男・女	年代	20代、30代など 代
	氏名				

★本申込書にご記入いただいたお客様の個人情報は、CSAJ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。

申込方法

上の「受講申込書」の所定の項目にご記入の上、Email または FAX 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

CSAJ 一般社団法人コンピュータソフトウェア協会
〒107-0052 東京都港区赤坂 1-3-6
赤坂グレースビル
TEL:03-3560-8440 FAX:03-3560-8441
E-mail: gyoumu1@csaj.jp

会場

〒107-0052 東京都港区赤坂 1-3-6
赤坂グレースビル
一般社団法人コンピュータソフトウェア協会会議室

