



## 第1講座 顧客満足度向上のための組織マネジメント ～顧客満足度は企業生き残りへのキーワード～

### 1. 概要

多様化する顧客のニーズを迅速・的確に把握し対応することが、顧客の満足度をあげ企業への信頼度を増し売り上げにつながります。それには、顧客と直接接点のある社員もいない社員も顧客ニーズを意識して業務遂行できる人材として成長していくことが大切です。この研修は業務と顧客満足度のつながりを意識して業務に取り組んでいくことができるような知識・考え方を身につけることを目的としています。

2. 対象者 ・中堅社員(3～5年目以上の社員の方)

3. 目標 ・顧客ニーズを迅速かつ正確に把握する方法を理解する。  
・顧客満足度と従業員満足度の関係性と重要性を理解する。  
・様々な立場のメンバーが協力・支援するための関係構築とマネジメントスキルの習得。

### 4. コース内容

1日目	2日目
<ul style="list-style-type: none"><li>■顧客満足度と従業員満足度<ul style="list-style-type: none"><li>・顧客満足度とは、その重要性</li><li>・顧客満足度と従業員満足度の関係</li></ul></li><li>■顧客満足度向上へのアプローチ<ul style="list-style-type: none"><li>・顧客満足度のしくみ</li><li>・顧客満足度を高めるための3つのポイント</li></ul></li><li>■ケーススタディ研究①<ul style="list-style-type: none"><li>・不満を抱えた顧客をどのように満足度が高い顧客にするか</li></ul></li><li>■まとめ<ul style="list-style-type: none"><li>・講師のまとめ</li><li>・ディスカッション</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■振り返り<ul style="list-style-type: none"><li>・1日目の振り返り</li></ul></li><li>■ケーススタディ研究②<ul style="list-style-type: none"><li>・バックオフィス業務の効率化を通して、顧客満足度をあげる</li></ul></li><li>■全社的なマネジメント<ul style="list-style-type: none"><li>・自社の顧客満足度をあげるための計画書作成</li><li>・従業員満足度を高めるためのポイント</li><li>・自社の従業員満足度を高めるための計画書作成</li></ul></li><li>■まとめ<ul style="list-style-type: none"><li>・講師のまとめ</li><li>・ディスカッション</li></ul></li></ul>

5. 講師 有限会社アベレ 蛭原 恵子氏

6. 受講料 会員 5,500円(生産性向上支援訓練委託事業対象)

7. 開催方法 リモート研修(Zoomにて実施)

8. 実施日時(募集人数:15～20名程度)

実施日程	開講時間
9月14日(水)	9:00～17:00
9月15日(木)	9:00～17:00



## 第2講座 作業手順の作成によるノウハウの継承 ～手順やテクニックだけがノウハウじゃない！～

### 1. 概要

中堅・ベテラン社員は多様なノウハウを持っています。しかしそのノウハウを意識している人はそれほど多くありません。この研修では、身についたノウハウを言語化し、後輩従業員に伝えていくべきものを整理して、社内の共有財産となる作業手順書が作成できるスキルを身につけます。また、そのマニュアル作りを通して、中堅・ベテラン社員としての新たな役割を見出すことを目的としています。

2. 対象者 ・中高年齢層(45歳以上)

3. 目標 ・ノウハウの整理方法を習得し、言語化、見える化をする。  
・後輩従業員に習得してほしい作業手順の作成にかかわる知識とスキルの習得。

### 4. コース内容

1日目	2日目
<ul style="list-style-type: none"><li>■ナレッジマネジメントとは<ul style="list-style-type: none"><li>・「知識を伝えていくこと」を様々な立場で考える</li><li>・暗黙知と形式知</li></ul></li><li>■伝える知識を整理する<ul style="list-style-type: none"><li>・何を伝え、何を伝えないのか</li><li>・誰に、何を伝えるのか</li></ul></li><li>■作業を分解する<ul style="list-style-type: none"><li>・自分のやり方を分解する</li><li>・何気なくやっていることを言語化する</li></ul></li><li>■まとめ<ul style="list-style-type: none"><li>・講師のまとめ</li><li>・ディスカッション</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■振り返り<ul style="list-style-type: none"><li>・1日目の振り返り</li></ul></li><li>■手順書を作成する<ul style="list-style-type: none"><li>・自分の作業手順書を書いてみる</li><li>・グループで検証する</li></ul></li><li>■考え方の工夫<ul style="list-style-type: none"><li>・後輩のタイプによって教え方を工夫する</li><li>・グループで検証する</li></ul></li><li>■まとめ<ul style="list-style-type: none"><li>・今後ノウハウの継承をするために身につけるスキルを洗い出し、計画をたてる</li><li>・講師まとめ、ディスカッション</li></ul></li></ul>

5. 講師 有限会社アベレ 蛸原 恵子氏

6. 受講料 会員 5,500円(生産性向上支援訓練委託事業対象)

7. 開催方法 リモート研修(Zoomにて実施)

8. 実施日時(募集人数:15~20名程度)

実施日程	開講時間
10月 6日(木)	9:00~17:00
10月 7日(金)	9:00~17:00