



# 顧客満足度向上 のための組織マネジメント

【コースのねらい】：顧客サービスは顧客との接点をもつ従業者だけでなく、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ます。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します。

「CS（顧客満足）」は、組織にとって永遠のテーマです。口コミサイトやSNSによる評判が組織の業績にも大きくかかわる現代、CSの追求はその重要性が一層増してきています。しかし抽象的なものであるため、自組織におけるCS実現のイメージは各部署・各メンバーでも合致していない可能性もあります。

わかっているようで明確に定義できていない顧客満足の在りようを理解し、具体的なイメージを持っていただくとともに、様々なメンバーが認識を合わせ、組織としての取組につなげるためのスキルを学んでいただきます。

【実施日】 令和8年6月18日（木）9：30～16：30

【会場】 群馬県勤労福祉センター 第4会議室（前橋市野中町 361-2）

【講師】 グローカルマーケティング（株） 酒井 彩 氏

【受講料】 3,300円（税込）※生産性本部会員は弁当付き

◎お申込み受付後、請求書を郵送させていただきます。

## 《講師のプロフィール》

新潟県長岡市出身。13年間接客業に携わり、店舗運営や人財育成などの管理職を経験。働く人のモチベーション支援を通じ、ワークエンゲージメントを促進したいという思いから、大学で心理学を学びなおし、その後、グローカルマーケティング（株）に入社。

【資格・登録】・コミュニケーション能力1級・ハラスメント対策認定アドバイザー・公益財団法人新潟産業創造機構外部専門家・スペシャリストアライアンス新潟登録スペシャリスト

現場の“人”と“課題”に向き合い、変化を実感できる支援をお届けします。

【研修プログラム】

顧客満足度と従業員満足度	顧客満足のメカニズム	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客満足度とは</li> <li>顧客満足の方程式 顧客満足 = 事前の期待値 &lt; 事後の評価</li> </ul>
	従業員満足のメカニズム	<ul style="list-style-type: none"> <li>従業員満足度とは</li> <li>組織論から考える従業員満足 組織構成の3要素(共通目的、貢献意欲、コミュニケーション)</li> <li>「マズローの欲求5段階説」から考える従業員満足</li> </ul>
顧客満足度向上へのアプローチ	顧客満足度調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客の満足度を測る</li> <li>顧客不満足への対応</li> <li>顧客からの声でサービス力を高める</li> </ul>
	クレームへの対応方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>心情察知をする力</li> <li>クレームに向き合う姿勢</li> <li>悪質なクレームへの対応</li> </ul>
全社的なマネジメント	マネジメントの理解	<ul style="list-style-type: none"> <li>マネジメントとは</li> <li>マネージャーとリーダーの役割</li> </ul>
	人材育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>人材育成の要諦(自律型人材の育成)</li> <li>人が育つ組織マネジメント(10N1の実践、人事評価制度の運用、ビジョンシートの作成)</li> </ul>

【申込み方法】FAX:027-289-0038 又はE-mail:gpc@vi.sunfield.ne.jpにてお願いします

【申込期限】令和8年6月4日(木)

【問合せ先】群馬県生産性本部 担当:新井 〒379-2166 前橋市野中町 361-2 TEL027-261-0603

◆◆◆「顧客満足度向上のための組織マネジメント」(6/18)参加申込書◆◆◆

企業・団体名				企業・団体規模(○で囲んでください) A1~29人、B30~99人、C100~299人、 D300~499人、E500~999人、F1000人~
所在地	〒			業種(○で囲んでください) 01 建設業、02 製造業、03 運輸業、04 卸売・小売業、05 サービス業、06 その他
TEL			FAX	
E-mail				
会員区分	1. 一般    2. 生産性本部会員    (○で囲んでください)			
派遣ご担当者 お名前			ご所属/役職	
参加者	お名前	ふりがな	年齢	就業状況 ・正社員・非正規雇用・その他(自営業等) (○で囲んでください)
	お名前	ふりがな	年齢	就業状況 ・正社員・非正規雇用・その他(自営業等) (○で囲んでください)
	お名前	ふりがな	年齢	就業状況 ・正社員・非正規雇用・その他(自営業等) (○で囲んでください)
	お名前	ふりがな	年齢	就業状況 ・正社員・非正規雇用・その他(自営業等) (○で囲んでください)
計	名			