**一般社団法人コンピュータソフトウェア協会**

**主催：人材育成研究会**

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 | 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** | 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**

**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