**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5弾　　「サービスマネジメントにおける品質改善と向上」

～DXによるサービスマネジメントや品質の変化～

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、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5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 | 2021年2月17日(水)～18日(木)　両日とも10:00～17:00（内休憩1時間）合計12時間 |
| 会場 | 一般社団法人コンピュータソフトウェア協会　3階会議室  〒107-0052　東京都港区赤坂1-3-6  会場にお入りいただく際、新型コロナウイルス感染予防のため、以下をお願いすることとなります。予めご了承ください。  ・検温（非接触型体温計をご用意しています）  ・手指消毒（消毒液をご用意しています）  ・マスク着用 |
| 対象 | 経営者層、管理者層、営業、技術、サポート担当など |
| 受講料 | 5,500円（税込）／名 |
| 定員 | 15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 | 2021年2月3日（但し、定員になり次第、締め切ります） |
| 申込・  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：横井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．サービスの理解  　(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  ２．サービスマネジメント  　(1)サービスの品質の再考  　(2)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)  　(3)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  応用・実践：事例など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**

[https://www.csaj.jp/NEWS/committee/education/210217\_education.html](https://www.csaj.jp/NEWS/committee/education/191107_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おける品質改善と向上） | | | | | | | |
| 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○ |
| フ　リ　ガ　ナ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○ |
| フ　リ　ガ　ナ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○ |

★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。

★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。

★新型コロナウィルスの影響を鑑み、研修日程の変更をする際はご連絡致します。

**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**

http://www.csaj.jp/image/logo.gif**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　担当：横井  
TEL：03-3560-8440　FAX：03-3560-8441

E-mail：[gyoumu1@csaj.jp](file:///Z:\全社共有\H31\03_研究会\122_人材育成\10_JEED訓練\191107_プロジェクト管理技法の向上\開催案内\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3F

一般社団法人コンピュータソフトウェア協会会議室