

## 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/210217_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○)	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。

★新型コロナウイルスの影響を鑑み、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

**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 担当: 横井  
 TEL: 03-3560-8440 FAX: 03-3560-8441  
 E-mail: [gyoumu1@csaj.jp](mailto: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

