

動画分析による接客サービスの品質向上

～「サービスサイエンス」に基づくサービスの「見える化」～



接客現場における他社との差別化の鍵はお客様に愛される人材を育てられるかどうかにあります。高品質のサービスを提供することが企業に大きな価値と成果をもたらします。

本セミナーでは、「サービスサイエンス」という科学的見地から、属人化した顧客対応を明らかにした事例を動画でわかりやすく説明します。そのうえで自社が提供すべきサービスを明確にし、個人の能力にとられない組織全体のサービス品質向上のためのヒントを提供します。経営者、経営幹部、管理職をはじめ日々、お客様と接触する営業職、接客担当の皆様、ぜひご参加ください。

記

【日 時】 2017年9月21日（木）15：00～17：00（受付開始14：30）

【講 師】 前中 博子（まえなか ひろこ）氏

京セラコミュニケーションシステム株式会社

コンサルティング事業本部 人事管理コンサルティング部

ヒューマンサイエンス課

＜プロフィール＞

京セラコミュニケーションシステム株式会社において京セラフィロソフィ論文にお客様応対に対する考え方や取り組みを書き、社長賞を受賞。その後、サービスサイエンス新規事業の立ち上げ要員として、現部署に異動。新規事業の確立のため、京都大学経営管理大学院にて経営学とサービス創造について学び、サービス品質向上のための分析・教育の事業を展開する。その他、マナー研修、ホスピタリティ研修などの研修講師も務める。京都大学 経営管理大学院 サービス価値創造プログラム卒業 経営学修士、日本マサービスマナー協会認定 マナー講師、日本ホスピタリティ推進協会認定 ホスピタリティコーディネーター。

【セミナー内容】

1. サービスとは何か
2. 「サービスサイエンス」とは何か
3. 動画でみるサービスの現場
4. サービス品質向上に向けて

【会場】投資育成ビル8階ホール（渋谷区渋谷3-29-22）
・JR渋谷駅の埼京線ホームから新南口改札を出て、右へ2軒目のビル
・地図 <http://www.sbic.co.jp/main/company/access.html>

【受講料】無料

【問合せ】東京中小企業投資育成(株) ビジネスサポート部 大村 智之
TEL 03-3499-0755 / FAX 03-3499-0819

【申込み〆切り】**9月20日(水)** までに、ホームページ
http://www.sbic.co.jp/main/fronts/seminar_list からお申込みいただくか、以下の
受講申込書にある必要項目をEメール：gyoshi-seminar@sbic.co.jp へお送
りください。なお、本受講申込書のFAXによるお申込みもできます。

【受講票】本セミナーは、**受講票等はございません**。当日1階にて受付願います。
なお、受付開始時刻は、セミナー開始時刻の30分前からです。

以上

受講申込書

東京中小企業投資育成(株) ビジネスサポート部 大村 行
FAX: 03-3499-0819 Eメール: gyoshi-seminar@sbic.co.jp

9月21日(木)開催

「動画分析による接客サービスの品質向上」

◆貴社名

◆貴社業種

◆お役職/部署/お名前 (複数参加可)

◆TEL/FAX

◆E-mail

◆弊社からの投資について(どちらかに○をお書き込み下さい。)

既投資先企業()

未投資先企業()

情報の取り扱いについて

申込票にご記入いただきました個人情報は、今後のセミナーの企画・運営の参考資料として使用する他、関連するアフターサービス、必要な情報の提供及び今後開催いたしますセミナー案内並びに投資育成制度のご案内のお知らせのために使用します。