

顧客目線で経営活動を捉え直す

経営品質

基礎講座



いつもの仕事が、
今よりちよつと楽しくなる。

令和7年 6 / 12 (木) ～ 令和8年 2 / 10 (火) 【毎月1回・全9回】

会津若松経営品質協議会

この講座の対象となる方

企業・組織内で、様々な『推進』を担当している方

お客様にもっと
満足してもらいたい……

やらなくちゃ……

でも、どうやって？



会社をもっとよくしたい……
売り上げを伸ばしたい……

「経営品質」にヒントがあるかもしれません

経営品質とは“顧客視点でモノを考えること”です。顧客の目線で自社の経営活動を捉え直し、今後の活動方針を考えようという経営のツールです。その根本にあるのは、「対話と思考」。本講座は「対話と思考」を大きなテーマとし、「ファシリテーション力の育成」さらには「リーダーシップの育成」を目指します。企業・組織の未来を担う人材育成に適した講座です。



良い会社をつくりましょう！

良い会社をつくらう！それには誰でも出来る法則があります。それが経営品質プログラムです。『お客様の感動』『社会への貢献』『社員のやりがい創出』『社員の家族の喜び』『業績の持続的向上』『社長満足度アップ』などなど。これらの成果を導き経営が楽しくなる方法が満載の経営品質プログラム。経営のモヤモヤを解消して、事業の繁栄に必ず役立ちます。是非体感してみてください。

ほし やすのり
保志 康德 氏

事業運営委員長・アルテマイスター 株式会社 保志 代表取締役社長

講座の目的

本講座は「経営品質」という考え方を自社で普及・推進していくことを目的として開催します。

経営を取り巻く環境は、これまでに経験したことのない外的環境の変化、いわゆるVUCA※時代に突入したと言われています。どんな商品、サービスが次代の収益源となるのか先が読めない時代。答えのない経営環境の中で答えを創り出していかなければなりません。こうした激変の時代の中でも、「元気な企業」、「地域で活躍している企業」は、すべての社員の働きがいを高め、企業の価値向上につなげ、社員が一丸となって顧客価値の創造（経営品質の向上）に取り組んでいます。

※VUCAとは変動性 (Volatility)、不確実性 (Uncertainty)、複雑性 (Complexity)、曖昧性 (Ambiguity) の頭文字

担当講師



おかもと まさあき

岡本 正耿 氏

株式会社マーケティングプロモーションセンター(MPC)代表取締役。早稲田大学院客員教授、山城経営研究所講師、日本能率協会マネジメントスクール専任講師。複数県において経営品質協議会判定委員長を務め、会津若松市でも経営品質賞委員会会長を務める。著書に、『マーケティング実務入門』『顧客満足創発のプロセス』『ビジネスマンのためのCS入門』など多数。



おおぜき

大関 ちか子 氏

航空会社にて客室乗務員を経験後、路線別サービスデザイン、マニュアル作成、各種教育訓練に従事。現在は人材育成コンサルタントとして、目的に応じた研修カリキュラムの提案、接客サービスコンセプト策定やサービスデザイン、現場診断と助言を行う。著書に、『チームの基本シリーズ／接客・マナーの基本』『チームの基本シリーズ／ホスピタリティの基本』などがある。



さかもと たかし

坂本 崇 氏

営業活動を行うことなく、リピートご紹介により国内外の企業から、中堅・中小企業、行政・医療・社会福祉、学校法人など、幅広く多岐にわたる顧客先を持つ。常時、10社程度の経営・マーケティング・マネジメントコンサルティングに従事し、事業戦略コンサルティングやマネジメントコーチング、各種研修を行っており、その対象者は年間で3,000名を超える。多様な業界での知見、経験からマネジメントにおけるオープン・イノベーション(企業内外のアイデアを組み合わせ、最も価値を生み、CS・ES・財務成果をもたらす方法を考えること)を実践、その業績を拡大させている。

● 前年度の受講者の声

- 自分自身のことをしっかり振り返ることができ、グループの方とも意見交流できたことで、すごく視野が広がった。
- ふだん何気なく行っているコミュニケーションをTAの視点で考えることができた。
- 先入観や偏見を持たず、相手の気持ちを否定せずに受け止められるよう心がけていきたい。
- マーケティングについて、今更ながら知ることがたくさんあり、改めてお客様の求める商品・サービスを考えて発信、行動しようと前向きになった。
- 具体的に自分の会社の内容で考えることで、お客様が何を求めているのか、自分たちは何ができるのか、改めて考えることができた。



講座内容 (全9回)

TA (交流分析)

講師 岡本 正耿 氏

1 TA (交流分析) の基礎

PAC、エゴグラム、やり取り分析

2 TA (交流分析) の応用I

ストローク、人生態度、人生脚本

3 TA (交流分析) の応用II

“平凡者が勝者になるには”、コンピテンシー分析

教わることで習得するスキルと異なり、コンピテンシーの中心である人格特性は自己に気づき、自ら変革してみることによってしか実践できません。TA (トランザクショナル・アナリシス、交流分析) は、その気づきのための学習体系です。



ホスピタリティ・マネジメント

講師 大関 ちか子 氏

1 ホスピタリティ・マネジメント 基礎

従来の「親切にする」「丁寧に対する」という次元ではなく、顧客が幸せな気分になることを使命として考えるのがホスピタリティ・マネジメントです。従来の接客との違いを検討しながら、ホスピタリティ・マネジメントのポイントを整理します。

2 ホスピタリティ・マネジメント 実践I

「人材育成の基本」

顧客との接点を持つすべての従業員には、一人ひとりの顧客にふさわしい対応を行い、顧客との関係をつくる役割があります。こうした人材を育成するための考え方と具体的な方法を学習します。

3 ホスピタリティ・マネジメント 実践II

「トレーナーとしての自分を振り返る」

自分に深く気づくことによって心身の自己コントロールができるようになります。今回は、感情のマネジメントなど、いくつかの理論を学び自分を振り返ります。



各講座は、基礎から応用（実践）へと、体系的に講義をおこないます。
そのため、原則、全講座を通しての募集となります。（都合に応じて個別講座を選択した申込も可）

マーケティング

講師 坂本 崇 氏

1 マーケティング 基礎Ⅰ

マーケティングの基礎・基本の理解

マーケティングとセリングの違い、売れる仕組みづくり等を理解し、基礎・基本となる理論やフレームワーク（S・T・P、4P、ホールプロダクト）を学びます。

2 マーケティング 基礎Ⅱ

基礎・基本の理解から、活用・応用へ

学習した理論、フレームワークを活用するためのワークを行い、自社分析を行うことに備えます。

3 マーケティング 実践

理論・フレームワークを活用した自社分析…製品・商品、サービス改善

学習し、活用した理論やフレームワークを用いて、実際に自社（事業部）の製品・商品、サービスを分析し、価値向上に向けた改善のあり方を検討します。



● スケジュール

		開催日	時間	会場
T A	1	令和7年 6月12日(木)	9:30~17:00	アピオスペース 〒965-0059 会津若松市インター西90
	2	令和7年 7月17日(木)	13:00~17:00	
	3	令和7年 8月5日(火)	13:00~17:00	
ホスピタリティ・ マネジメント	1	令和7年 9月10日(水)	13:00~17:00	アルテマイスター 株式会社保志 本社(門田敷地内施設) 〒965-0844 会津若松市門田町一ノ堰村東40
	2	令和7年 10月15日(水)	13:00~17:00	
	3	令和7年 11月12日(水)	13:00~17:00	
マーケティング	1	令和7年 12月9日(火)	13:00~17:00	
	2	令和8年 1月14日(水)	13:00~17:00	
	3	令和8年 2月10日(火)	13:00~17:00	

申込記入欄

チーム参加推奨

枠内に必要事項を記入の上、会津若松経営品質協議会事務局までEメールまたはFAXにてお申込ください。
※日程ごとの個別申込は()内の希望日にチェックを記入してください。

組織名			
住 所	〒		
連絡先	TEL:		
	E-mail:		FAX:
参加者	ふりがな お名前	1. ☐ 全9回一括申込 2. ☐ 個別申込 TA (☐ 6/12 ☐ 7/17 ☐ 8/5) ホスピタリティ・マネジメント (☐ 9/10 ☐ 10/15 ☐ 11/12) マーケティング (☐ 12/9 ☐ 2026.1/14 ☐ 2/10)	本講座の 受講経験 (☐ あり ☐ なし)
	役職		
	ふりがな お名前	1. ☐ 全9回一括申込 2. ☐ 個別申込 TA (☐ 6/12 ☐ 7/17 ☐ 8/5) ホスピタリティ・マネジメント (☐ 9/10 ☐ 10/15 ☐ 11/12) マーケティング (☐ 12/9 ☐ 2026.1/14 ☐ 2/10)	本講座の 受講経験 (☐ あり ☐ なし)
	役職		
	ふりがな お名前	1. ☐ 全9回一括申込 2. ☐ 個別申込 TA (☐ 6/12 ☐ 7/17 ☐ 8/5) ホスピタリティ・マネジメント (☐ 9/10 ☐ 10/15 ☐ 11/12) マーケティング (☐ 12/9 ☐ 2026.1/14 ☐ 2/10)	本講座の 受講経験 (☐ あり ☐ なし)
	役職		
	ふりがな お名前	1. ☐ 全9回一括申込 2. ☐ 個別申込 TA (☐ 6/12 ☐ 7/17 ☐ 8/5) ホスピタリティ・マネジメント (☐ 9/10 ☐ 10/15 ☐ 11/12) マーケティング (☐ 12/9 ☐ 2026.1/14 ☐ 2/10)	本講座の 受講経験 (☐ あり ☐ なし)
	役職		
	ふりがな お名前	1. ☐ 全9回一括申込 2. ☐ 個別申込 TA (☐ 6/12 ☐ 7/17 ☐ 8/5) ホスピタリティ・マネジメント (☐ 9/10 ☐ 10/15 ☐ 11/12) マーケティング (☐ 12/9 ☐ 2026.1/14 ☐ 2/10)	本講座の 受講経験 (☐ あり ☐ なし)
	役職		

お申込締め切り 6/4(水)

※同団体から、できるだけ複数名・チームでのご参加をお願いいたします。
※参加者の欄が足りない場合はコピーしてご使用ください。※定員になり次第締め切らせていただきます。

定 員	受講料 ※会員企業様は1名様1回の受講料が無料となります		
基礎／実践 各講座 40名 程度	会 員	非 会 員	福島県経営品質 研究会会員
	1回あたり	5,000円(税込)／回	7,000円(税込)／回
			6,000円(税込)／回

●会津若松経営品質協議会について

会津地域の中小企業が顧客の視点に立って経営全体の質を高め、強い競争力をつけることで地域経済を活性化させることを目的に設立された団体です。各種セミナーの開催や経営品質賞の表彰等により、経営品質の普及・啓発を図っています。

会津若松経営品質協議会事務局

FAX : 0242-39-1433

会津若松市観光商工部商工課

〒965-8601 会津若松市東栄町3-46 TEL:0242-39-1252

E-mail: shoko@tw.city.aizuwakamatsu.fukushima.jp