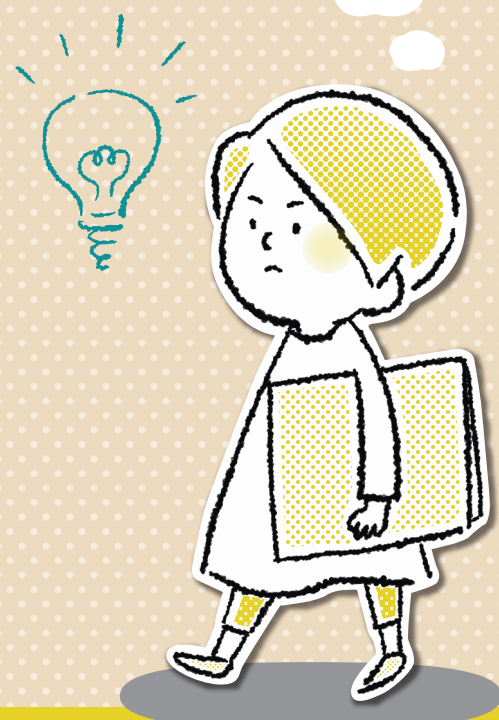


# 基礎講座 経営品質

顧客目線で経営活動を捉え直す

いつもの仕事が、  
今よりちょっと楽しくなる。

だれに？  
なにを？  
どうやって提供する？



毎月1回・全6回

令和5年 7/13(木) → 12/14(木)

会津若松経営品質協議会

チーム参加  
推奨

## 申込記入欄

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FAXにてお申してください。

組織名		
住所	〒	
連絡先	TEL:	FAX:
	E-mail:	
参加者	ふりがな お名前	<input type="checkbox"/> 全6回一括申込 <input type="checkbox"/> 日程ごとに個別申込(希望日に✓) <input type="checkbox"/> 7/13 <input type="checkbox"/> 8/17 <input type="checkbox"/> 9/14 <input type="checkbox"/> 10/19 <input type="checkbox"/> 11/16 <input type="checkbox"/> 12/14
	役職	
	ふりがな お名前	<input type="checkbox"/> 全6回一括申込 <input type="checkbox"/> 日程ごとに個別申込(希望日に✓) <input type="checkbox"/> 7/13 <input type="checkbox"/> 8/17 <input type="checkbox"/> 9/14 <input type="checkbox"/> 10/19 <input type="checkbox"/> 11/16 <input type="checkbox"/> 12/14
	役職	
	ふりがな お名前	<input type="checkbox"/> 全6回一括申込 <input type="checkbox"/> 日程ごとに個別申込(希望日に✓) <input type="checkbox"/> 7/13 <input type="checkbox"/> 8/17 <input type="checkbox"/> 9/14 <input type="checkbox"/> 10/19 <input type="checkbox"/> 11/16 <input type="checkbox"/> 12/14
	役職	
	ふりがな お名前	<input type="checkbox"/> 全6回一括申込 <input type="checkbox"/> 日程ごとに個別申込(希望日に✓) <input type="checkbox"/> 7/13 <input type="checkbox"/> 8/17 <input type="checkbox"/> 9/14 <input type="checkbox"/> 10/19 <input type="checkbox"/> 11/16 <input type="checkbox"/> 12/14
	役職	
	ふりがな お名前	<input type="checkbox"/> 全6回一括申込 <input type="checkbox"/> 日程ごとに個別申込(希望日に✓) <input type="checkbox"/> 7/13 <input type="checkbox"/> 8/17 <input type="checkbox"/> 9/14 <input type="checkbox"/> 10/19 <input type="checkbox"/> 11/16 <input type="checkbox"/> 12/14
	役職	
	ふりがな お名前	<input type="checkbox"/> 全6回一括申込 <input type="checkbox"/> 日程ごとに個別申込(希望日に✓) <input type="checkbox"/> 7/13 <input type="checkbox"/> 8/17 <input type="checkbox"/> 9/14 <input type="checkbox"/> 10/19 <input type="checkbox"/> 11/16 <input type="checkbox"/> 12/14
	役職	

お申込締め切り **7/6(木)**

※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。

### ●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

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…

やらなくちゃ…

会社をもっとよくしたい…  
売り上げを伸ばしたい…

でも、どうやって？



## 「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。

商売の基本に立ち返り、顧客の目線で自社の経営活動を捉え直し、「足りないもの」「間違っているもの」「優れているもの」への気づきを得て、今後の活動方針を考えようという経営のツールです。

当講座を受講することで、担当している業務やプロジェクトを『**推進**』するためのヒントが見つかるかもしれません。



事業運営委員長  
保志 康徳 氏  
ほし やすのり

虚心坦懐。素直に学び、実践を。

会社をもっと良くしたい。社員が生き生きと働く職場にしたい。もっと売上利益を上げたい。ライバルよりも優位に事業展開したい。世の中の役に立ちたい。さまざまな思いで経営をされていらっしゃると思います。しかしながら、なかなか思った様に上手くいかない…。そんな思いで悶々と経営をされていらっしゃるならば、虚心坦懐、素直に経営品質を学び実践される事をお勧め致します。誰でも、いつでも、どんな能力であっても、愚直にコツコツ経営品質に基づいて実践すれば、必ずエクセレントな経営が出来るようになります。企業経営に正解はありませんが、社員と共に未来に誇れる企業になれるチャンスが経営品質にはあります。

# 経営品質 基礎 講座〈全6回〉



## 1 TAによる自己分析

午前中：初受講の方が対象／午後：初受講の方＋過去に受講経験のある方(全員)が対象

講師 岡本 正耿 氏

午前中はTAの基本であるPAC(親・大人・子ども)と自己や他者についての肯定度・否定度(ライフポジション)を自己分析します。ここまでは前年と同じ内容なので、受講した方は参加する必要はありません。午後は、ケーススタディやゲーム(繰り返してしまう失敗)分析を行います。

## 2 マーケティング【入門編】

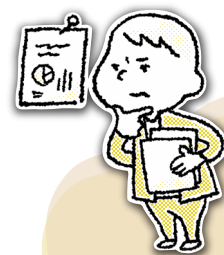
講師 岡本 正耿 氏

STPについて学習します。Sはセグメンテーションで、顧客の細分化です。次にターゲットを定め、どのような価値を提供するかを検討します。これをポジショニングと言います。このセグメンテーション→ターゲティング→ポジショニングがSTPです。

## 3 マーケティング【活用編】

講師 坂本 崇 氏

マーケティングでは「だれにどんな価値をどのように提供するのか」を考えますが、価値やその提供方法を定義することが商品・サービス開発にあたります。そのための顧客・市場ニーズ、その理解をはじめとする理論・フレームワークを学び、活用できるようにします。



## 4 ホスピタリティ・マネジメント

講師 大関 ちか子 氏

従来の「親切にする」「丁寧に対する」という次元ではなく、顧客を幸せな気分にするという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、ポイントを整理します。



## 5 部下が自分で成長するのを支援する

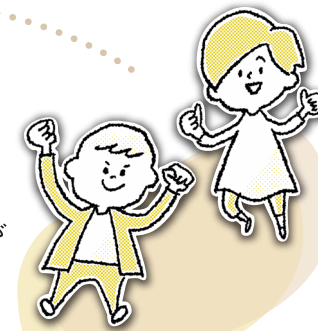
講師 大関 ちか子 氏

従来の部下指導は、何をいつまでに習得させるかというものでした。新しい部下育成は、教えるよりも、部下が自分から学ぶように方向づけるものだと言われています。それを互いに考えて、一緒につくりあげます。

## 6 プロジェクトの進め方

講師 坂本 崇 氏

日常業務とは別に、他部門のメンバーと協力して、新企画を立ち上げたり、変革をする場合にはプロジェクト・マネジメントというやり方が必要です。具体的な事例を前提に、プロジェクト・マネジメントの進め方を掘り下げます。



### ● スケジュール

	開催日	時間	会場
1	令和5年 7月13日(木)	9:30~16:30	アピオスペース 〒965-0059 会津若松市インター西90
2	令和5年 8月17日(木)	13:30~17:00	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
3	令和5年 9月14日(木)	13:30~17:00	
4	令和5年 10月19日(木)	13:30~17:00	
5	令和5年 11月16日(木)	13:30~17:00	
6	令和5年 12月14日(木)	13:30~17:00	

### ● 前年度の受講者の声

- 普段の業務では意識できていなかったことに気付くことができました。
- 効果的な会議運営を知れた事で、自分達の改善できる所を考えることができた。いいチームを作るために必要なことが明確に分かった。
- 他の企業の方と意見交換をしたことで、自分では気づかなかった視点やワードにたくさん触れることができた。とても良い研修になった。
- 学んだ内容が意識面でも手法面でも持ち帰ってそのまま活用できそうなものばかりだった。
- 仕事を続けていく上で、また何かを始める上で、気づきがないと何も変わらないということが分かった。自分を気づきによって変えていきたいと思うきっかけにもなった。



## 研修の目的

近年、日本経済や地域経済の土台を支えている多くの中小企業が「需要の減少」、「人材・人手不足」、「事業継承」といった課題に直面する中、コロナ禍によるビジネスのあり方が一変し、さらにウクライナ情勢等による原油価格や原材料価格の高騰、金融資本市場の変動など、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時代に入りましたと言われています。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、強力なリーダーシップのもと、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。本講座は新たに顧客価値の創造に取り組む組織が「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。

### 【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委員長を務める。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。



おおさき  
大関 ちか子 氏

航空会社に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。

時間
[1回] 9:30~16:30 <sup>※1</sup>
[2~6回] 13:30~17:00

定員
40名
<small>※先着順、定員になり次第締め切り。</small>

受講料	当講座は全6回ですが、ご都合に応じて回ごとにご参加いただくことも可能です。 <sup>※2</sup>	
	【全6回参加】	【回ごとに参加】
会員	30,000円(税込)	5,000円(税込)/回
一般	42,000円(税込)	7,000円(税込)/回
福島県経営品質研究会会員	36,000円(税込)	6,000円(税込)/回

※1 午前中は初受講の方が対象、午後はTA分析を終えた方全員が対象となります。過去の経営品質講座でTA分析を終えている方は、午後だけの参加でも問題ありません。  
※2 ただし、初回はできるだけご参加ください。会員は初回について1名様まで無料となります。