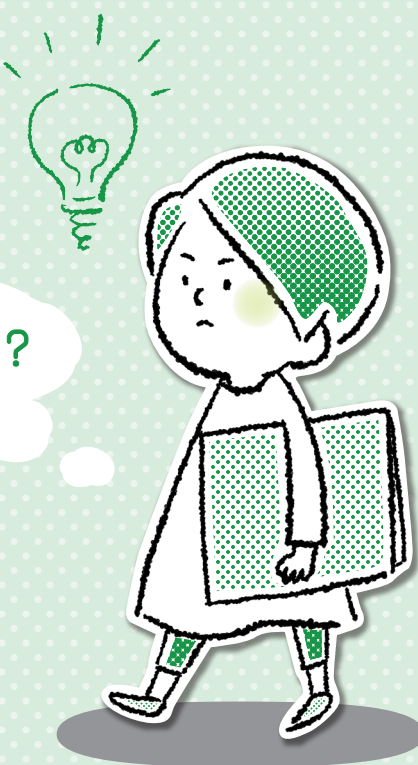


顧客目線で経営活動を捉え直す

経営品質

基礎 + 応用 講座

だれに？
なにを？
どうやって提供する？



いつもの仕事が、
今よりちょっと楽しくなる。

基礎コース 令和6年 7/12(金)・9/12(木)・11/14(木)

応用コース 令和6年 8/23(金)・10/17(木)・12/12(木)

会津若松経営品質協議会

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:	FAX:	
	E-mail:		
参加者	ふりがな お名前	1.□基礎コース 全3回 (□7/12 □9/12 □11/14) 2.□応用コース 全3回 (□8/23 □10/17 □12/12) 3.□両コース 一括申込	経営品質講座の 受講経験 (□あり □なし)
	役職		
	ふりがな お名前	1.□基礎コース 全3回 (□7/12 □9/12 □11/14) 2.□応用コース 全3回 (□8/23 □10/17 □12/12) 3.□両コース 一括申込	経営品質講座の 受講経験 (□あり □なし)
	役職		
	ふりがな お名前	1.□基礎コース 全3回 (□7/12 □9/12 □11/14) 2.□応用コース 全3回 (□8/23 □10/17 □12/12) 3.□両コース 一括申込	経営品質講座の 受講経験 (□あり □なし)
	役職		
ふりがな お名前	1.□基礎コース 全3回 (□7/12 □9/12 □11/14) 2.□応用コース 全3回 (□8/23 □10/17 □12/12) 3.□両コース 一括申込	経営品質講座の 受講経験 (□あり □なし)	
役職			
ふりがな お名前	1.□基礎コース 全3回 (□7/12 □9/12 □11/14) 2.□応用コース 全3回 (□8/23 □10/17 □12/12) 3.□両コース 一括申込	経営品質講座の 受講経験 (□あり □なし)	
役職			

お申込締め切り 7/4(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



「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。

今年は「基礎コース」「応用コース」の2つをご用意しました。当講座でよりステップアップを目指す方は、両コースの受講がお勧めです。

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。



保志 康徳 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

講座内容

よりステップアップを目指す方は両コースの受講がお勧めです！

基礎コース … 初めて受講する方向け

1 TA(交流分析)入門

PAC、エコグラム、ストローク、ライフポジション

講師 岡本 正耿 氏

TA冒頭の自己分析は、体験学習をしないと理解できません。初めて受講する方に合わせてご用意した内容です。



2 ホスピタリティ・マネジメント基礎

講師 大関 ちか子 氏

従来の「親切にする」「丁寧に對する」という次元ではなく、顧客が幸せな気分にな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、ホスピタリティ・マネジメントのポイントを整理します。

3 マーケティング入門

講師 坂本 崇 氏

マーケティングとは、あるものを売ること(セリング)ではなく、売れるものをつくる、売れる仕組みをつくることであることを理解し、具体的な事例をもとに、基本的な理論、フレームワーク(STP、4P)を学びます。



応用コース … これまでに受講経験がある方向け

1 TA(交流分析)応用

時間の構造化、人生脚本、組織を活性化する

講師 岡本 正耿 氏

会議や対話の効果を高める、さらに組織を活性化するというマネジメント視点から学習します。



2 ホスピタリティ・マネジメント応用

講師 大関 ちか子 氏

顧客との接点を持つすべての従業員には、それぞれの顧客にふさわしい対応を行い、顧客との人間関係をつくるという重要な役割があります。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 マーケティング応用

講師 坂本 崇 氏

基礎コースで学習したフレームワークを用いて、自社の商品・サービスの分析を行い、マーケティングの目的である“売れる仕組みづくり”を検討、改善を行えるようにします。



● スケジュール

		開催日	時間	会場
基礎コース	1	令和6年 7月12日(金)	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6年 9月12日(木)	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
	3	令和6年 11月14日(木)	13:00~17:00	
応用コース	1	令和6年 8月23日(金)	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6年 10月17日(木)	13:00~17:00	
	3	令和6年 12月12日(木)	13:00~17:00	

● 前年度の受講者の声

- 自己分析によって、改めて自分自身を客観的に見ることができた。自分の意見とグループの他の方の意見を比べ、考え方や解釈によって多くの違いが出ることに気づき、改めて意見交換の大切さを学んだ。
- マーケティング、顧客のニーズにあった製品、生産と市場志向を学ぶことができた。
- 日々慌ただしい現状の中で、顧客視点から自分たちの仕事を考えることができていたのか、反省させられた時間だった。
- 私たちの仕事はモノと人ではなく、人と人とのつながりや思いやりが大事だという事が分かった。しっかり信念をもって行動することで、お互いの幸せにつながると感じられた。
- 他社の取り組みや仕組みを聞き、参考になる部分が多く、ヒントをたくさんいただいた。



研修の目的

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※時代に入ると言われています。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。



おおせき
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。

時間	受講料		
	1回あたり	1コース(3回)合計	2コース(6回)合計
中面参照			
定員			
基礎コース・応用コース 各コース40名 <small>先着順 定員になり次第締め切り</small>			
会員	5,000円(税込)/回	15,000円(税込)	30,000円(税込)
一般	7,000円(税込)/回	21,000円(税込)	42,000円(税込)
福島県経営品質研究会会員	6,000円(税込)/回	18,000円(税込)	36,000円(税込)

会員企業様は1名様1回の受講料が無料となります