

データ分析と アクションプラン 立案セミナー

～ ISO9001要求事項の顧客満足度を倍増させる ～

開催日 2018年 8月30日(木)
10:00～17:00

対象 経営企画部門、
商品企画・マーケティング部門、
コールセンター、開発設計部門の方

会場 日本能率協会 研修室
(東京都・港区・芝公園)

講師 野元 伸一郎
みらい株式会社 統括本部ディレクター 兼
海外・民間チームリーダー、COO

セミナーのねらい

- ISO9001 要求事項の顧客満足度の向上を効果的に活用する方法を学びます。
- 企業のどの部門でも顧客満足度を考えるような事業プロセスを考えます。
- ケーススタディを通じて応用力を高めます。
～ KPI設定、顧客アンケート作成、WEBアクセス分析

このような課題をお持ちの方に特におすすめです

- ✓ ISO9001のデータ分析と顧客満足度を有効活用したい
- ✓ データに基づいた改善を実施したい
- ✓ CS/CRM活動を充実させたい
- ✓ 顧客満足度指標を充実させたい
- ✓ CSを向上し、売上げにつなげたい

プログラム

10:00～17:00 [昼食] 12:00～13:00

1 顧客満足度向上活動は効果的に行えているか

- 顧客の定義
- 潜在ニーズと顕在ニーズ
- 顧客の満足を知るための取り組み
- 自己診断とディスカッション
- 顧客アンケートの作成

2 顧客とつながるための活動

～CRM : Customer Relationship Management

- CRMは営業・企画部門だけの活動ではない
- 各部門のメンバーは顧客のニーズをどれだけ知っているか
- 顧客満足度指標の作成とKPI
- 顧客満足度指標の定期的モニタリング ～WEBアクセス分析も効果的に活用する

ケーススタディ : KPI(Key Performance Indicator)を設定する

A社におけるCRM活動において、各部門がどのような役割を發揮するようにすべきか
KPIで改良し活動を活性化させる

3 まとめ

- QMS(Quality Management System)に CRM 活動を取り込む

※プログラム・スケジュールは変更することがありますのでご了承ください。

データ分析とアクションプラン立案セミナー

講師紹介
(敬称略)

野元 伸一郎

現、みらい株式会社 統括本部ディレクター兼
海外・民間チームリーダー、COO
元、(株)日本能率協会コンサルティング
グローバル開発革新センター長
シニア・コンサルタント

これまで、JMA Holdings、JMAGにて、日本能率協会
グループのASEANビジネスを拡大すべく、

- ・AEC: ASEAN Economic Community (ASEAN経済共同体)以降を見据えたビジネス企画推進(タイ、ミャンマー、インドネシア等)
- ・日系電機・通信系メーカーの台湾・中国・ASEANにおけるODM/EMS推進プロセス革新

【最近のコラム、寄稿等】

<https://www.ij.ad.jp/global/column/column89.html>
<https://www.jmahd.co.jp/asean/>



参加申込規定

参加料 (税抜) ※本事業開催最終日の消費税率を適用させていただきます。

一般社団法人日本能率協会法人会員	36,000円/1名
JMAQA登録者	36,000円/1名
会員外	41,000円/1名

※テキスト費・昼食費は含まれております。
・法人会員ご入会の有無につきましては、下記HPにてご確認ください。
<https://www.jma.or.jp/membership/>

参加定員 30名 (6名に満たない場合は、中止・延期する場合があります。)

参加申込方法

- ①申込書に必要な事項をご記入のうえ、FAXをお送りいただくか、ホームページからお申込みください。開催間際のお申込みは、ご参加いただけない場合もございます。あらかじめ電話でご確認ください。
- ②電話ではご予約のみの承りとなります。その場合でも申込書は必ずお送りください。
- ③参加証・請求書は開催1か月前から発送を開始いたします。なお、1か月以内のお申込みの時は、申込書受領後1週間ほどで参加証・請求書を発送いたします。
- ④参加料は請求書に記載されております。「お支払い期限」までに指定の銀行口座へお振込みください。期限までにお支払いいただけないお客様については、ご参加いただけない場合がございますのでご注意ください。なお、支払い期限が過ぎてしまう場合は、請求書の「入金連絡票」にてお振込み日のご連絡をお願いいたします。(振込み手数料については貴社にてご負担ください)

キャンセル規定

参加者のご都合が悪い場合は、代理の方がご出席ください。代理の方も都合がつかない場合は、下記の規定により、キャンセル料を申し受けますので、あらかじめご了承ください。
開催7日前(開催初日を含まず起算)～前々日……参加料の30% (万一キャンセルの場合は必ず開催前日および当日……………参加料の全額 (ファックスでご連絡ください。))

免責事項

天災地変や伝染病の流行、研修会場・輸送等の機関のサービスの停止、官公庁の指示等の小会が管理できない事由により研修内容の一部変更および中止のために生じたお客様の損害については、小会ではその責任を負いかねますのでご了承ください。

参加証・請求書はこの方あてにお送りいたします。それ以外をご希望の場合は、【連絡希望事項欄】へご記入ください。

データ分析とアクションプラン立案セミナー

開催日 2018年 8月30日(木)

ふりがな _____
会社名 (正式名称) _____
所在地 〒□□□-□□□□

一般社団法人日本能率協会法人会員
 JMAQA登録者
 上記会員外

電話番号(市外局番からご記入ください)

()

FAX番号(市外局番からご記入ください)

()

【連絡希望事項欄】

ふりがな _____	事業所名 _____	JMA主催の関連催し物のメール配信を希望 <input type="checkbox"/> する <input type="checkbox"/> しない	受付 No.
申込責任者	所属部署名 _____ 役職名 _____ Eメール _____		
ふりがな _____	事業所名 _____		
参加者氏名 ①	所属部署名 _____ 役職名 _____ Eメール _____	<input type="checkbox"/> する <input type="checkbox"/> しない	
ふりがな _____	事業所名 _____		
参加者氏名 ②	所属部署名 _____ 役職名 _____ Eメール _____	<input type="checkbox"/> する <input type="checkbox"/> しない	
ふりがな _____	事業所名 _____		
参加者氏名 ③	所属部署名 _____ 役職名 _____ Eメール _____	<input type="checkbox"/> する <input type="checkbox"/> しない	

参加申込先

JMAマネジメントスクール
一般社団法人日本能率協会
FAX : 03(3434)5505
TEL : 03(3434)6271
E-mail : seminar@jma.or.jp
〒105-8522
東京都港区芝公園3-1-22
(受付時間) 月～金曜日 9:00～17:00 (ただし祝日を除く)
URL <https://school.jma.or.jp/>
(セミナーの最新案内など各種情報をご紹介します)

参加証発行日	請求書発行日	領 取 日

参加料 _____ 円 × _____ 名 合計 _____ 円(消費税抜) _____ 月 _____ 日



03(3434)5505 or



<https://school.jma.or.jp/>

参加申込書