

～挑戦！顧客価値創造企業への変革～

顧客満足・従業員満足の考え方と実践

主催：事業協同組合薩摩川内市企業連携協議会・薩摩川内市産業支援センター

スローガン； **自分が変われば周りも変わる !!**

研修の目的；以下の内容を通して、各社共通課題の解決策を検討し導き出す。

1. 経営品質（顧客価値創造；顧客満足と競争優位を同時実現する経営体質）の理解
2. 薩摩川内市の企業社間交流（異業種交流）

成果（研修後の研修参加者のアウトプット）

- | | | |
|--|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. チーム討議の結果 2. 研修参加者個人の行動宣言 | } | <ul style="list-style-type: none"> ・研修後社内での課題解決実践に活用する ・実践活動においてリーダーシップを発揮する |
|--|---|--|

研修の基本方針 【結果にたどり着くまでの“プロセス”を大事にする】

挑戦！顧客価値創造への変革

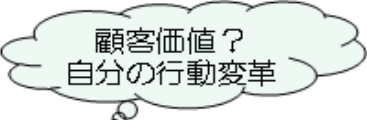

主役は研修参加者の皆様！

◆ 研修基本方針

- Positive志向（“出来ない”言い訳厳禁！）
- 決め事厳守（メリハリを付ける）
- 情報開示（状況は絶えず報告し共有する）

◆ 研修の心構え（3つのお願い）

- 謙虚になる（タコツボからの脱出）
- 傾聴（理解する努力）
- 積極発言（発言する勇氣）

★ 自分が変われば周りも変わる ～思考力よりも試行力～

変えられるもの 「自分」「未来」「思考」「行動」	↔	変えられないもの 「他人」「過去」「感情」「生理反応」
-----------------------------	---	--------------------------------

★ 人間は、行動した後悔より行動しなかった後悔の方が深く残る ～行動非行動の研究より～

薩摩川内市 Copyright © 2019 T. Yano

研修の進め方

- 1) チーム討議プロセスでの気づき・学び、事例研究による気づき・学びを習得し社内での課題解決活動に応用する
- 2) 9月から令和2年1月までの5回コースにて実践的な活動を展開し、成果発表会につなげる。
- 3) 各回の内容詳細はメルマガまたはHPに掲載致します。是非ご確認ください。

～挑戦！顧客価値創造企業への変革～

顧客満足・従業員満足の考え方と実践



講師プロフィール

(株)リコー在籍中は、海外生産拠点の立ち上げ、ISO9001の取得、経営品質賞受賞活動などの業務を歴任。現在は、日本経営品質賞審査員や鹿児島県品質賞審査委員、山梨県産業大賞座長評価員、埼玉県経営品質協議会シニアアドバイザー、日本生産性本部主催の洋上研修「生産性インストラクター等を務めている。 エクセレンスサポート代表 薩摩川内市出身

矢野 敬人氏

研修プログラム全体の流れ (内容詳細はメルマガまたはHPに掲載致します)

ウォーミングアップ研修 (事前研修)	2019年 9月19日 (木) 13:00~17:00 国際交流センターにて
課題研修 (本研修) ・ 討議テーマの設定⇒テーマ達成時の目標 ・ 目標達成に向けた課題と解決策の決定	2019年 10月16日 (水) 9:30~16:30 2019年 10月17日 (木) 9:30~16:30 文化ホールにて
経営品質セミナー① 文化ホール	2019年 11月14日 (木) 13:00~17:00
経営品質セミナー② 国際交流センター	2019年 12月19日 (木) 13:00~17:00
研修成果発表交流会 国際交流センター	2020年 1月18日 (木) 13:00~17:00

お申込み要領

- 【申込方法】 下記の参加申込書に必要事項をご記入の上、下記の番号にFAXにてお申込み下さい。
- 【定員】 20名 (先着順とさせていただきます) 1社2名までと致します。
- 【参加費】 組合員2千円、組合員外5千円 (10月の本研修のみ参加料負担いただきます)
- 【懇親会費】 9月19日の事前研修会終了後、交流会を開催したいと思います。
お一人様 4,000円 18:00より (場所は後日お知らせ致します)
会場予約の関係で当日のキャンセルは出来ません。ご了承ください。
- 【お問合せ先】 事業協同組合薩摩川内市企業連携協議会 事務局 TEL:0996-41-3850
薩摩川内市産業支援センター事務局 TEL:0996-41-3252

【セミナー参加申込書】

送付先：FAX0996-41-3860 申込期限8月30日 (金)

御社名： _____ 住所： _____

連絡担当者 氏名： _____ 連絡先：(電話) _____

参加者氏名	所属・役職	9月19日の交流会
		参加 ・ 不参加
		参加 ・ 不参加

*第1回目 (9月19日) と最終回 (1月18日) に懇親会を予定致しております。