

# お客様から評価される「組織づくり」とリーダーの役割

## 顧客満足度向上のための組織マネジメント

様々な立場、多様な価値観のメンバーが相互に協力していくには？・・・リーダーとしての関係構築とマネジメントスキルを習得します



主な内容

### 1. 顧客満足度 (Customer Satisfaction) と従業員満足度 (Employee Satisfaction)

- 顧客満足度と従業員満足度の関係とは？
- 働き方改革と従業員満足度 (ES)
- なぜいまあらためて顧客満足度 (CS) なのか？
- 次世代リーダーに求められる業績向上と組織開発

### 2. 顧客満足度向上へのアプローチ

- 顧客満足度を高め、業績を高める方法とは？
- 業績向上と顧客満足度【演習】CS向上に向けた課題
- 顧客満足度と持続可能な経営
- 次世代リーダーに求められる環境適応力

### 3. 全社的なマネジメント

- なぜ多様なメンバーの協力が必要なのか？
- 顧客満足度向上のための組織マネジメント
- 全員が「営業職」、全員が「CS担当」の組織づくり
- 次世代リーダーとしてのチャレンジ宣言

講師

中小企業診断士 佐藤 康二氏 (株)エム・イー・エル取締役

- プロフィール—●企業勤務を経て起業後、実務経験を活かしてコンサルタントに。一人ひとりの「やる気」を引き出しつつ、組織としての力を活かした営業力、マーケティング力の向上で多数の中小企業の経営力強化をサポート。
- 中小企業大学校や全国の商工会議所における講演、セミナー講師としても活躍。
- 著書に『どうすれば組織はイキイキするのか?』、『なぜ、人は本気で働かないのか?』(同友館)。
- 公的機関 講座実績例—栃木県産業振興センター「経営リーダー育成塾」「提案型営業実践」、中小企業大学校「経営管理者養成コース」「経営戦略策定」「提案営業研修」「問題解決研修」他、栃木県南地域地場産業振興センター「OJTトレーナー養成コース」、群馬県産業支援機構「ぐんま実践マネジメントスクール」、東京商工会議所、横浜商工会議所、福岡商工会議所 他実績多数



■日時 令和5(2023)年12月6日(水) 9:30~16:30 (昼休憩 12:30~13:30)

■受講料 3,300円(税込) ■定員 20名(先着順)

※研修開催日の約1ヵ月前にFAXにて「受講料振込のご案内」を送付いたします。

■会場 とちぎ産業交流センター2階 第2・第3会議室(宇都宮市ゆいの杜1-5-40)

■申込方法 下記に必要事項をご記入の上、切らずにFAXまたはE-mailにてお申込みください。

企業名			資本金	万円	
所在地	〒		業種		
			従業員数	名	
TEL/FAX	/		センター会員	会員・非会員(いずれかに○)	
E-mail			申込担当者		
受講者①	フリガナ		所属	役職	年齢
	氏名				
受講者②	フリガナ		所属	役職	年齢
	氏名				