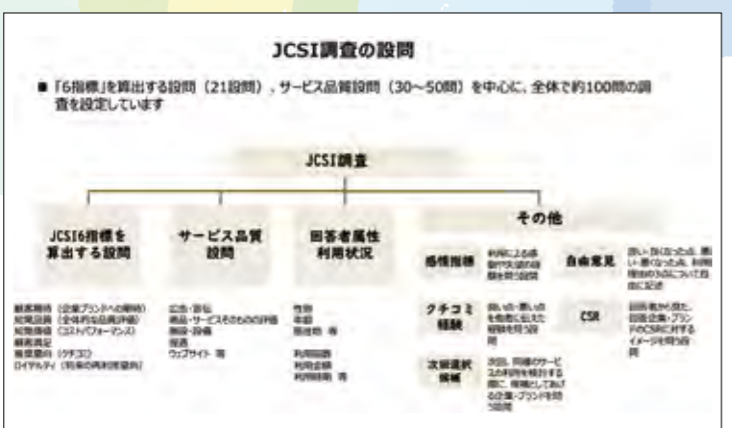


Event Report
イベント・レポート

JCSI (日本版顧客満足度指数)
調査の見方・使い方セミナー

2024年
8月28日 開催



JCSIの活用方法

過去調査結果一覧のページ

各業種上位の顧客満足度スコアの推移 (5年分) を見ることが出来る

JCSIのウェブサイト: <https://www.jpc-net.jp/research/jcsi/resultlist/fpcs.html>

JCSI調査の読み解き方や活用法を解説するセミナーを開催しました。昨年度までは、各業種のJCSI調査結果の解説を中心とした内容でしたが、今年度は調査内容をよりわかりやすく紹介し、理解していただくことを目的としました。

セミナーでは、調査の特徴や調査項目の他、調査手法やスコアの算出方法について解説し、調査の信頼性や客観性についても理解を深めていただきました。さらに、WEBサイトで有料サービスで提供されるデータの活用方法も詳しく説明しました。

新規開講!

Event Report
イベント・レポート

「CS向上を科学する」
実践セミナープログラム 全3弾

全3回にわたってCSを実践的に学べるセミナープログラムを開講しました。日本サービス大賞の受賞事例を交え、組織的なサービス改革やCS向上を推進するための手法、サービスモデルのブラッシュアップに役立つポイントを紹介。本セミナーは、単発での参加も可能ですが、全プログラムを通して受講することで、より実践的な学びが得られます。今回は【第1弾】と【第2弾】をご紹介します。



会場：生産性本部ビル
講師：松井 拓己 氏
SPRING サービス改革コンサルタント
松井サービスコンサルティング 代表
参加費(税込)：SPRING会員 5,500円/回
一般 11,000円/回

第1弾

7月30日(火) 15:00~17:00
CS向上を科学するセミナー

サービスの本質から説明し、日本サービス大賞の受賞事例などを通じて、付加価値型サービスをデザインする手法や、サービス事業の成長ポイントを探りました。また、サービス改革に取り組む際に直面する6つの壁についても解説し、今後の取り組みの“道しるべ”となるような指針を説明しました。



Event Report
イベント・レポート

CSのキホンセミナー

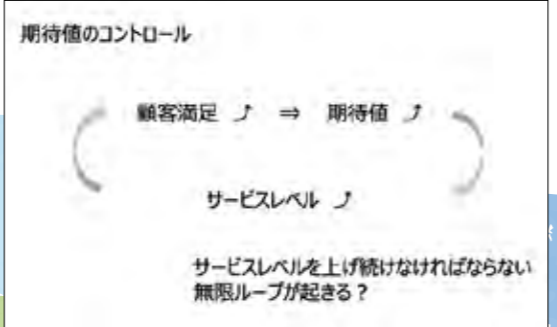
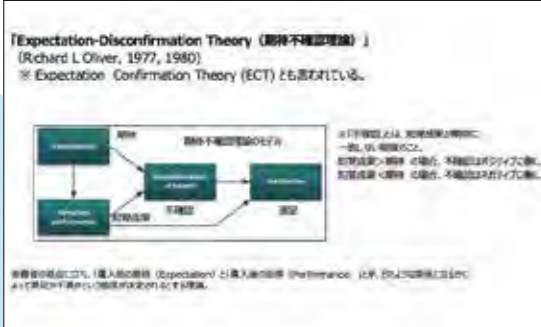
2024年
9月4日 開催

「CS担当者になったもののCSについて詳しく知らない」「CSについて改めて勉強したい」といった方向けに本セミナーを毎年実施しています。

実際のCS活動では、その意義や目的が不明確のまま進めてしまっている場合やCSに関する基本的な知識や情報の理解が組織全体で深まらないことにより、現場が混乱するようなケースも見受けられます。このような問題を整理するとともに、CSを理解する上で重要なポイントについて解説しました。

例えば、いかに顧客の期待を提供側が把握し、次の期待につなげていくかが大切であるといったことや、サービス提供のコンセプトをCS活動に落とし込んでいく考え方についてもわかりやすく紹介しました。

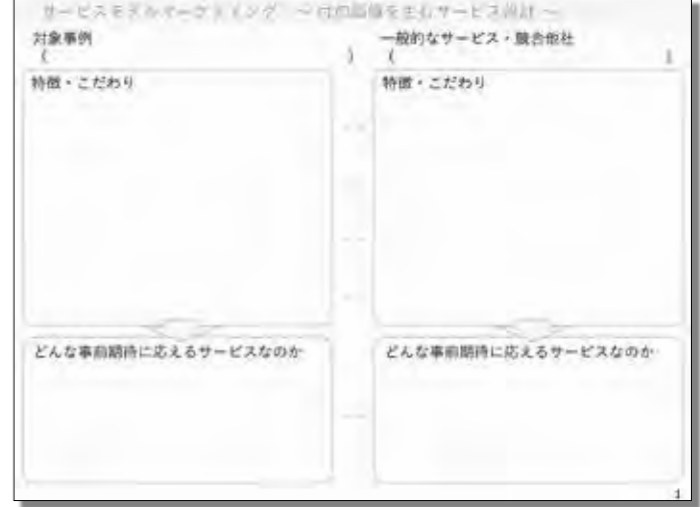
本セミナーを通じて、各社のCS活動の底上げに役立てていただくことを目指しています。



第2弾

9月3日(火) 15:00~17:00
日本の優れたサービス事例研究
ワークショップ
~サービスモデルマーケティング~

サービス事例を分析するワークショップに取り組み、サービスをモデル化するためのポイントを実践的に学んでいただきました。ワークショップでは、グループに分かれ、日本サービス大賞受賞企業と一般企業のサービスを比較しながら、サービスの特徴やこだわり、顧客の期待にどのように応えているかを分析しました。



第3弾

10月29日(火) 15:00~17:00

CS向上を科学する実践ワークショップ
~自社サービスを付加価値型でモデル化する~