



<生産性向上支援訓練>

中堅リーダー向け 顧客満足度向上のための組織マネジメント研修

チーム連携による顧客満足度を継続的に高める組織マネジメントを目指します

顧客満足は、接客担当者一人の力だけで生まれるものではありません。お客様のニーズを的確に捉え、必要な情報を組織内で共有し、部門を越えて連携することが、より良い顧客体験につながります。

本研修では、顧客満足度（CS）と従業員満足度（ES）の関係を理解するとともに、顧客の期待を読み取る視点や、組織全体で顧客満足度を高めるための考え方・実践方法を、ケーススタディやワークを交えながら学び、日々の業務に活かして頂くための研修です。ぜひご参加ください。

★研修の目標（GOAL）

1. 顧客満足度（CS）と従業員満足度（ES）の関係を理解します
2. 顧客ニーズを把握し、顧客満足度向上につなげる考え方を習得します
3. 情報共有や部門間連携を通じ、組織全体で顧客満足度を高めるマネジメントについて理解を深めます

★開催概要

日 時：令和8年11月18日（水）10:00～17:00（昼休み含む）

現場経験豊富な
講師です！

会 場：函館商工会議所 3階会議室（函館市若松町 7-15）

講 師：(有)フェイスアップ 代表取締役 飯野 智子 氏（公立はこだて未来大学非常勤講師）

東京都出身・函館在住。株式会社ホテルオークラ東京で上海勤務、営業、宿泊マーケティング等を担当する。2003年に退職しフリーのコンサルタントとして活動した後、2005年3月 有限会社 Faith Up を 設立。現在は 2020年1月末まで 13年半に及び運営を受託していたホテルショコラ函館での経験も活かし、ホスピタリティやコミュニケーション、リーダーシップ等を題材とする研修や講演を自治体や各種企業向けに多数行っている。

対象者：現場リーダー・接客担当者、経営者もしくはそれに準ずる方

※お申込み人数は、1事業所につき2名様までとさせていただきます

定 員：15名 ※最低実施人数10名に満たない場合は中止とさせていただきます

受講料：3,300円（税込）

締切日：令和8年10月13日（火）

★カリキュラム

- I. オリエンテーション（研修の目標、自己紹介など）
- II. 顧客満足度（CS）と従業員満足度（ES）
 - 顧客満足度の基本的な考え方
 - CSとESの関係
 - 組織風土がサービス品質に与える影響
- III. 顧客満足度向上へのアプローチ（座学・ワーク）
 - 顧客の期待・ニーズを読み取る「観察・傾聴・質問」
 - 顕在ニーズと潜在ニーズ
 - 情報共有と部門間連携
 - 顧客の声を改善につなげる方法
- IV. 全社的なマネジメント（座学・ワーク）
 - 部門最適から全体最適へ
 - 管理者・リーダーに求められる役割
 - 信頼関係と「顧客満足を生み出す職場づくり」
- V. ケーススタディ・グループ討議（グループワーク）
 - 顧客対応事例から組織上の課題を考える
 - 自社における顧客満足度向上の課題と改善策
- VI. まとめ
 - 明日から実践するアクションプラン

【お申込み】

下記申込書に必要事項をご記入の上、FAX にてお申込み下さい。

個人での受講はできません。企業（事業主）からの指示による申込みに限ります。

お申込み確認後、受講料の請求書を発送します。振込期限日までにご入金下さい。

※ご入金後のキャンセルは、お受けしかねますので、ご了承ください。

【お問合せ】

函館商工会議所 経営支援課（TEL 0138-23-1181 FAX 0138-27-6192）

【注意事項】

訓練は、ポリテクセンター北海道が地域の中小企業の生産性向上に関する課題やニーズに対応した知識・スキルを習得するために実施する公的な職業訓練であり、本所がポリテクセンター北海道から業務委託により、会員企業の皆様のために実施する研修です。

そのため、本研修は原則、すべての研修時間を受講していただく必要があります。

宛先：函館商工会議所 FAX 番号：0138-27-6192

生産性向上支援訓練 受講申込書					
会 社 名				TEL	
				FAX	
所 在 地					
会社規模 (該当箇所に○)		☐ A:1~29 人		☐ B:30~99 人	
		☐ C:100~299 人		☐ D:300~499 人	
業 種 (該当箇所に○)		☐ E:500~999 人		☐ F:1000 人～	
		☐ 01:建設業		☐ 02:製造業	
		☐ 03:運輸業		☐ 04:卸売・小売業	
		☐ 05:サービス業		☐ 06:その他	
申込担当者		氏名	部署名	連絡先	
コース名		中堅リーダー向け 顧客満足度向上のための組織マネジメント研修(11月18日開催) ※10/13 締切			
受講者氏名		ふりがな	性別	年齢	就業状況 (該当箇所に○)※
①					☐ 正社員 ☐ 非正規雇用 ☐ その他(自営業等)
②					☐ 正社員 ☐ 非正規雇用 ☐ その他(自営業等)

※受講者の方の就業状況を選択して下さい。なお、非正規雇用とは、パート、アルバイト、契約社員などが該当しますが、様々な呼称があるため、貴社の判断で差し支えありません。

※ご記入いただいた個人情報、各種連絡・情報提供にのみ利用させていただきます。