

公開研修  
[集合]公開研修  
[オンライン]オーダーメイド  
研修e-  
ラーニング

お客様は満足しているが、  
売上UPにつながらず困っているお会社に

# CS研修

## 顧客満足向上

CS活動は、顧客の満足度が向上しても、その結果が売上や利益につながらなければ、一過性の活動に終わり、長続きはしません。  
顧客の満足向上を通して、売上と利益を向上させ「お客様が喜んでお金を払って下さる姿にする」ことを最終目標にしています。

対象:管理者・責任者・実務担当者



### 研修の特徴:

- 1 顧客視点での業務の考え方を教え込みます
- 2 責任者のマネジメントスキルを向上させます
- 3 不満解消の目標を「満足」～「感動」に設定します
- 4 「松下経営理念」をベースにCS活動の考え方を教えます

長期的に  
経営成果の上がる体質へ  
**変革!**

## 基本的な研修の流れ

問題解決での現状復帰にとどまらず、顧客の満足、感動をターゲットにして課題解決を促進します。

<b>STEP 1</b>	 顧客満足向上活動の本質部分を理解していただきます。 ◇顧客満足(CS)向上について ◇CS向上テーマの方向性確認	顧客の定義 誰を喜ばせる活動なのかを 討議します。 
<b>STEP 2</b>	 ターゲットを決めていきます。 ◇テーマ設定、あるべき姿、目標設定 ◇方策立案と展開スケジュールの確認	ありたい姿、目標を共有化し、 大綱スケジュールを 立案します。 
<b>STEP 3</b>	 中間の進捗状況を確認、目標達成をめざし修正を行います。 ◇中間進捗検討 ◇方策の修正	徹底的な顧客視点で チェック 方策の効果を確認します。 
<b>STEP 4</b>	 最終段階の目標達成状況を確認します。 ◇目標達成度(経営貢献度)の確認 ◇顧客の満足度の確認	顧客の満足度を確認 経営成果の達成状況を 確認します。 
<b>STEP 5</b>	 成果のまとめを行います。 ◇CS向上エピソードの作成 ◇活動のノウハウの蓄積	満足度エピソードを集約します。 活動の流れを見える化して いきます。 
<b>報告会</b>	 経営幹部を交えた報告会を実施します。 <b>結果のまとめ、報告、総括</b>	活動の総括を行います。 今後の課題や方向性を 確認します。 

## 研修成果の事例

### ■事例1:ショールームでの顧客単価アップ

#### **成果** 顧客予算が約4倍へ

奥様、娘様でIHクッキングヒーターを見学にショールームへご来場。  
商品を見て、キッチン全体を変えたいと夢がふくらみご主人を  
連れて再来場。難色を示すご主人がアドバイザーの接客に感動され、  
当初予算の約4倍のシステムキッチンをご購入。



### ■事例2:ビル点検会社での長期契約による売上の安定

#### **成果** 単発点検から、長期契約で受注残の確保

設備管理会社だけでなく、ビルオーナー向けに専門用語を使わない  
顧客視点のパンフレットを作成し、定期点検の必要性をPR。  
納得され、長期契約を受注。



## 講師プロフィール

五十嵐 克行

- Igarashi katsuyuki -



パナソニック エレクトリックワークス創研株式会社  
上席講師

松下電工株式会社(現 パナソニック株式会社)入社。  
約20年間、品質管理の推進業務に従事。その後一転、  
CS部に異動。営業、ショールーム、サービス会社、お客様  
相談センターなどの顧客満足度向上の推進業務を約10  
年間担当。創研に異動後は、さまざまな分野での新規研  
修開発に携わり、現在は、講師・コンサルティングとして、  
新入社員研修、品質管理研修、CS研修、マインド向上研  
修、伝達力強化研修など幅広い分野で活躍中。

※お忙しい職場での研修を想定し、2時間/1回、半日/1回、1泊2日コースなどクライアント様のご要望に合った研修をご用意しております。