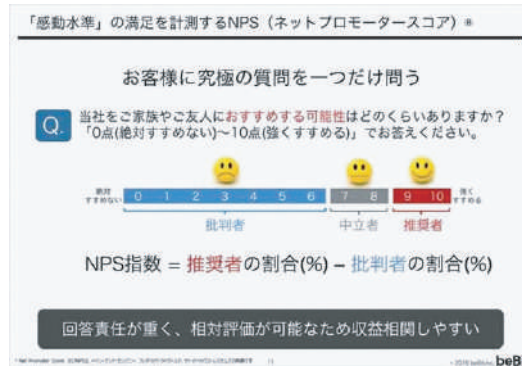


# 24. 身近な事例で理解する 「経営をよくする顧客満足の基本」

顧客満足とは何かを考え、顧客満足の原則について説明します。また、顧客満足には見える部分と見えない部分があることを理解していただき、優良顧客のつくり方とMBA的経営論についても学習していきます。顧客満足ということは簡単であるが、単なる顧客満足の向上だけでは経営は行き詰まってしまいます。そこで顧客満足を向上するとともに経営も良くするにはどう考えるかを事例を使って説明します。



主 催：一般財団法人地域産学官連携ものづくり研究機構  
 参 加 費：MRO 賛助会員 4,000 円（一般：7,000 円）  
 会 場：テクノプラザおおた研修室 太田市本町 29-1 Tel:0276-50-2100 Fax:0276-50-2110  
 募集人員：20 名程度。なお、応募人数が少数の場合は研修を中止することがあります。ご了承ください。

日 程

研修内容

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| 12/4(金)<br>9:30 ~ 16:00 | <ol style="list-style-type: none"> <li>商品供給主義から顧客優先志向へ</li> <li>顧客満足とは             <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客満足の 3 原則</li> </ul> </li> <li>顧客満足の表と裏             <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客不満足の 3 原則</li> <li>おもてなしの精神</li> </ul> </li> <li>人材育成こそが顧客満足を高める             <ul style="list-style-type: none"> <li>人間尊重こそ人材育成の鍵</li> <li>クレームにこそ顧客満足が眠っている</li> </ul> </li> <li>優良顧客とは             <ul style="list-style-type: none"> <li>利益を持ってきていただく優良顧客のつくり方</li> <li>売上げと利益、どちらが重要？</li> </ul> </li> <li>事例による演習</li> </ol> |
|-------------------------|--|

\* 講師プロフィール

高橋智昭 (MRO コーディネーター) 工学院大学 (電子工学科) 卒  
 経歴：電気・音響業界 カメラ業界 自動車部品業界等を経験、最後は化粧品業界、生産技術一筋です。(営業経験はあります)。  
 日本能率協会認定の C P E - M E を取得

受講料について

- 受講申込時に請求させていただきます。支払いは、銀行振込とさせていただきます。MRO スキルアップ研修は、地域の中小企業のみなさまの便宜を図り、材料費、資料代、交通費などを勘案した最低限の受講料を設定しています。大変恐縮ながら、振込手数料につきましては、受講者様にご負担をお願いします。
- キャンセル料：開催日 1 週間までは受講料全額を返還します。1 週間以内の場合は全額を頂戴します。キャンセルの連絡は、必ずメール・FAX など記録の残る手段でお願いします。注) 1 週間：MRO (当財団) の 6 勤務日 17 時までとします。

● 問い合わせ申し込み先：一般財団法人地域産学官連携ものづくり研究機構  
 tel : 0276-50-2100、fax : 0276-50-2110、E-Mail : kenshu@mro.or.jp

## 24. 身近な事例で理解する「経営をよくする顧客満足の基本」受講申込書

ご芳名 (ふりがな) :	所属	役職
ご芳名 (ふりがな) :	所属	役職
会社名	住所 〒	
TEL	FAX	E-Mail