

会員月例研究会

# 「顧客を惹きつける企業の取組を徹底解明」

～顧客満足度から分析する各社のサービス戦略と利益拡大に向けた取り組み～

講師：公益財団法人 日本生産性本部

主任経営コンサルタント 小倉 高宏

日時：2019年5月23日(木) 15:30～17:00

## ご 案 内

日本生産性本部・サービス産業生産性協議会（略称：SPRING）では、毎年、主要なサービス業約400社を対象とした、顧客満足度に関する消費者評価の総合調査「日本版顧客満足度指数（JCSI：Japanese Customer Satisfaction Index）調査」を実施しています。昨今、小売・サービス業界では顧客サービス向上のための施策として、「AI」「IoT」といった最新技術を活用した戦略を実行している中、消費者から選ばれ続ける企業が取り組んでいるさまざまなサービス戦略をご紹介しますとともに、利益拡大に成功した企業の取り組みを徹底解明します。

## 小倉 高宏 略歴

コープこうべに入社1年目で営業所トップ成績、2年目で全営業所およそ1000人中トップ成績を誇ったカリスマ営業マン。2008年から現職。小売・サービス業の現場に明るく、市場分析や経営指導、従業員育成を行っている。関西大学社会学部卒、関西学院大学大学院経営戦略研究科修了（経営管理修士：MBA）。

<主な著書等>

『経営コンサルティング・ノウハウ 5 マーケティング』（中央経済社）。現在、プレジデントオンラインにて連載中「野菜ちゃんぽんの大盛りを頼む女性の矛盾～リンガーハット顧客満足1位の秘密」「ベローチェが“愛される店”に変身したワケ～「コーヒーが安い」だけじゃない」他



## 参 加 要 領

日 時： 2019年5月23日(木)

15:30～17:00(受付開始15:00)

会 場： 全国町村会館 ホール（2階）

〒100-0014 東京都千代田区永田町 1-11-35

Tel: 03-3581-0471(代表)

参加費： 会員：無料 一般：16,000円(消費税込)

申 込： 裏面お申込書にご記入の上、FAXをご送信下さい。

申込書がそのまま参加証となりますので、

当日お持ち下さいますよう、お願い申し上げます。



地下鉄 東京メトロ(地下鉄)

・有楽町線・半蔵門線・南北線「永田町駅」

3番出口徒歩1分

・丸の内線・銀座線「赤坂見附駅」徒歩8分

全国町村会館・西館の隣り(先)のビルです

## 申込書・参加証

申込者及び窓口担当者が下記の「個人情報の取り扱いについて」に同意した上で申し込みます。

**FAX: 043-247-4025**

千葉県生産性本部 会員月例研究会 係

申込日 月 日

開催日	第2回 会員月例研究会 2019年5月23日(木) 15:30~17:00 開催		
組織名			
所在地	〒 (      -      )		
電話番号		FAX番号	
	お名前	ご所属・お役職	eメールアドレス
(1)			
(2)			
(3)			
(4)			
ご連絡担当者			
[通信・連絡事項]			

\* 必要事項をご記入の上、ファックスでご送信下さい。

\* 本状は当日、参加証として受付にお持ち下さい

お問合せ

千葉県生産性本部

〒260-0026 千葉市中央区千葉港4-3 千葉県経営者会館5階

TEL 043-246-0718 FAX 043-247-4025

公益財団法人 日本生産性本部 会員サービスセンター

〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12 TEL 03-3511-4026 FAX 03-3511-4071

### 個人情報の取扱いについて

(公財)日本生産性本部では、皆様の個人情報を以下のように取り扱います。下記の内容をご確認いただき、同意の上、本プログラムにお申込みいただきますようお願い申し上げます。なお、同意いただけない場合は、適切なサービスを受けられない場合がございます。同意いただいた後でも個別に不同意の表明をすることが可能です。

#### 1. 利用目的:

①『会員月例研究会』の実施に関わる資料等の作成、プログラム開催当日や講演者・事務局打ち合わせでの利用。

②当本部が主催・実施する各事業におけるサービス提供や事業のご案内、および顧客分析・市場調査のための利用。

③②以外の目的で個人情報を利用する場合、ご本人に個別に理由を説明し、同意を得た上で行うものといたします。

2. 法令に基づく場合などを除き、個人情報を第三者に提供することはありません。但し、本プログラムを担当する講演者等に、名簿等を確認いただく場合があります。

3. 本プログラムの運営にあたり、業務の一部を外部に委託する場合があります。委託先に対しては、参加者へのサービスに必要な個人情報だけを委託します。

(公財)日本生産性本部の選定基準に基づき委託先を選定し、契約により個人情報の保護を徹底するとともに、委託先に対して適切な管理・監督を行います。

4. 本プログラムでは撮影を行う場合があります。得られた情報や撮影した画像は、本部の広報宣伝活動に使用することがあります。

5. 個人情報について、ご本人による開示請求・訂正・削除・利用停止等を求めることが可能です。以下までご連絡ください。【連絡先】会員サービスセンター(TEL03-3511-4026)

6. 個人情報保護管理者:(公財)日本生産性本部 総務部長

千葉