

『時代の変化』『市場サイズの縮小』『業種衰退時代』における
本来的・本質的なCSM(CSマネジメント)の理解と取組み特別セミナー

CS(顧客満足)検定<中級>セミナー

2017年11月22日(水)

検定試験も同日受検!
セミナー受講で**1発合格**を
目指すセミナーです!

時間: 10:00~16:30 会場: 東京都渋谷区 SIビル6階

ビジネス用語 **CS**(Customer Satisfaction = 顧客満足) = **CSM** (CS Management)すなわち

CSMの目的「業績=顧客の“継続”支持率」達成!

これが、CS・CSMの本質です!!

多くの企業のCSはマナー研修に集中し、CSMは現場活動であると理解されています。しかし、顧客の「顕在ニーズ」「潜在ニーズ」を基盤にして全社・全組織を挙げて取り組むのがCS・CSM本来の主旨です。すでに当協会の検定試験やセミナーを活用し、CS・CSMを身につけ継続的に発展し続けている企業・組織がいらつやいます。ミス・クレーム・事故・事件を極限まで減らし継続的に発展し続ける企業であるために、ぜひCS・CSMの本質を身につけ活用し、お役立てください。皆様のご参加をお待ちしています。
(※同日実施される「CS(顧客満足)検定<中級>」合格ラインに基づいたセミナーです。)

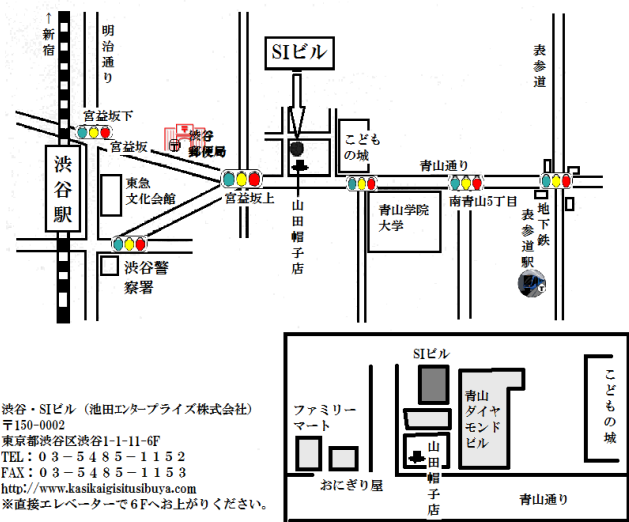
<< 武田 哲男のお役立ちジャーナル >> 「人財能力向上時代」<新シリーズ> 一その1ー

いま現場担当者の人手不足が問題になり、合わせてその人件費の高騰が企業経営を脅かしているが、あと何年か経つとその様子は一変する可能性がある。一層の機械化、コンピューター化、ロボット化が進むからであり、同時にIT、ICT、IoTなどの積極的導入により特に人的単純作業の繰り返しは急ピッチに減少していく。
「作業」と「仕事」がある。
「作業」とは、ひとりで言えば「単純動作の繰り返し」であり「処理的、機械的、事務的な片付け」に該当する。
一方、「仕事」とは「高付加価値創造」の取組みであり、「仕事と仕事の相乗効果」を生み出す取組みであり、AIの能力及ばない取組みといえる。
ちなみに『智慧』『工夫』『教養』『感性』『努力』『倫理観』『哲学』『どちらでもない』
『心』『以心伝心』『精神的・心理的要素』エリアは人間が取り組む仕事であり、AIも苦手とする分野といえる。
ここでいえることは、「作業」か「仕事」か、の二者択一ではなく、それぞれ得意分野の棲み分け、ならびに『融合』が大切だということである。
ただしこの『融合』は、「言うは易し、行は難し」というのも「融合」にはノウハウが伴うからである。
「ノウハウ」とは、「公開しても簡単に真似ができない」ことを言う。従ってマネが出来ることはノウハウとは言わない。
だからノウハウが伴うことは人間(人財)の仕事となる。

【お申し込みについて】

- 以下の「申込書」にご記入の上お申し込みください。
FAXでのお申し込みは044-981-6679へお願いします。
郵送の場合は事務局までお願いします。
- 満員の場合は当協会よりお電話でご連絡します。
- 諸般の事情により日程が変更、中止となる場合があります。
予めご了承ください。
- 受付後は事務局より受領のご連絡をします。
- 当日は筆記用具をご持参ください。
- 昼食はご用意します。(参加費に含まれています。)
- 受講料について
一度お支払いいただいた受講料のご返還や次回セミナーや検定受験への振替はいたしません。
- お支払とキャンセルについて
申込書にご指定いただいたお支払方法で入金予定日までにご入金をお願いいたします。
ご入金予定日までにご入金の確認ができなかった場合はキャンセルとします。
- ご不明な点やご質問などがございましたら、事務局までお問い合わせください。
可能な限りメールでのお問合せをお願いしています。どうぞご協力をお願い申し上げます。

【会場地図】



渋谷・SIビル (池田エンタープライズ株式会社)
〒150-0002
東京都渋谷区渋谷1-11-6F
TEL: 03-5485-1152
FAX: 03-5485-1153
http://www.kasikaitisusibuya.com
※直接エレベーターで6Fへお上がりください。

<電車をご利用の場合>

渋谷駅より徒歩約5分~8分/表参道駅より徒歩約10~15分

【 検定・認定セミナー申込書 】

◆ 受講者情報 (※印は必須事項です。)

ふりがな			※ 性別	
※ お名前	姓	名	1.男 2.女	
お生まれ	年 月 日	年齢 歳	FAX	
※ご自宅ご住所	〒			
※ご連絡先 お電話番号		※ メールアドレス	@	
ご勤務先 または学校名				
ご勤務先ご住所	〒			
ご希望ご連絡先	<input type="checkbox"/> ご自宅 / <input type="checkbox"/> ご勤務先 (ご希望のお届け先に☑をお願いします。)			

○ セミナーに関わるご連絡ならびにイーサ各種ご案内のため※印必須事項は必ずご記入をお願いいたします。
○ ご記入いただきました内容・個人情報は、イーサセミナー・検定試験関連およびイーサからのご案内以外に一切使用いたしません。

1. 検定・セミナー申込 (該当する項目の□にチェックしてください。また、合計金額をご記入ください。)

<input type="checkbox"/> CS(顧客満足)セミナー・検定 <中級>		日時: 2017年11月22日(水) 10:00~16:30 場所: 渋谷区 SIビル6階	
<input type="checkbox"/> 一般 20,000 円	<input type="checkbox"/> ESA 正会員 16,000 円	<input type="checkbox"/> 賛助会員 18,000 円	<input type="checkbox"/> 学生 16,000 円 <small>※学生の場合は学生証のコピーを添えてお申込ください。</small>
※【 受講料の納付方法 】口座情報は2枚目をご参照ください。 <input type="checkbox"/> 銀行振込 (<input type="checkbox"/> 三井住友銀行 / <input type="checkbox"/> ゆうちょ銀行) <input type="checkbox"/> 現金書留 <small>※ 恐れ入りますが振込手数料、現金書留送料と書留手数料は別途ご負担をお願いしています。予めご了承ください。</small>		合計金額	円
※ ご入金予定日: 2017年 月 日 (現金書留の場合は発送予定日)		ご入金確認を以てご受講確定といたします。検定・セミナーの準備のため、ご入金予定日をお知らせくださいますようご協力をお願いいたします。	

◆ 団体・集団でのお申込みの場合も、お一人様ずつ申込書のご記入をお願いいたします。

- 銀行振込をご指定の場合、申込書にチェックされた以下のいずれかへご入金をお願いいたします。
 名義: 一般社団法人エチケット・サービス向上協会
 ◆ 三井住友銀行 新百合ヶ丘支店 (普通)6765459
 ◆ ゆうちょ銀行 記号 10250 番号 59360731 / (他金融機関振込の場合: 金融機関コード 9900 店名〇二八店 店番 028(普通)5936073)
- 現金書留をご指定の場合、イーサ事務局宛にご郵送ください。
※恐れ入りますが、振込手数料および現金書留郵送に関わる料金は別途ご負担をお願いいたします。

以下の検定・認定セミナーの開催日程は未定ですが、ご受講ご希望の場合は☑をお願いします。

<input type="checkbox"/> CS(顧客満足)検定<初級>セミナー	<input type="checkbox"/> エチケット・マナー検定<中級>セミナー
<input type="checkbox"/> 日本流・おもてなし文化検定 <初級>セミナー	<input type="checkbox"/> クレーム対応検定セミナー



非営利型一般社団法人エチケット・サービス向上協会(ESA) 事務局
 〒215-0036 川崎市麻生区はるひ野 5-4-1-008
 E-Mail: info@esa.or.jp TEL: 044-981-6678 FAX: 044-981-6679
 可能な限りメールでのお問合せをお願いしております。ご協力の程よろしく願いたします。

E-Mail : info@esa.or.jp

FAX : 044-981-6679