

顧客満足向上のためのCS調査と データ分析 ～データを活用した顧客対応～

2024年 12月11日 (水)

9:30～16:30 (6時間)

受講料

(お一人様)

3,300円

(税込)

会場	ポリテクセンター石川 本館203教室 (金沢市観音堂町へ1番地)
定員	20名 (最小催行人数6名) ※事業主から指示を受けた在職者の方に限ります。
申込〆切	2024年11月20日 (水)
申込方法	裏面の受講申込書に必要事項をご記入の上、 当センターにお送りください。

データを活用して
顧客対応の改善を目指そう！



【訓練実施機関】

株式会社インソース京都事業所

植山 哲文 氏

顧客満足の本質を理解することで、顧客満足度の把握とデータ分析とその活用方法についての知識と技能を習得する。

基本項目	主な内容
1.顧客満足の本質	・お客さまの満足を考える【演習あり】 ・CSとは何か【演習あり】
2.顧客満足のための社内体制	・CSを実現するためのホスピタリティ【演習あり】
3.顧客満足度の把握とデータ活用	・データを活用し、組織としてCSを向上させる【演習あり】 ・CS改善プランの策定【演習あり】

こんな方々にオススメ

- ・中堅層
- ・下記の関連コースを受講された方、または受講予定の方

関連コース

- ・インターネットマーケティングの活用
24-014 10/29 (6時間)
- ・ムダを発見するための業務プロセスの見える化と業務改善
24-019 12/17 (6時間)

ポリテクセンター石川

主催：独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構石川支部

ポリテクセンター石川 生産性向上人材育成支援センター

お問い合わせ／TEL:076-267-0802 <https://www3.jeed.go.jp/ishikawa/poly/>

宛先：ポリテクセンター石川
生産性センター業務課

メールアドレス：ishikawa-seisan@jeed.go.jp
FAX：076-267-0819

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

※送り間違いにご注意ください。

石川支部石川職業能力開発促進センター所長殿

次の訓練について、訓練内容と受講要件を確認の上、受講を申込みます。

令和 年 月 日

受講申込書		顧客満足向上のためのCS調査とデータ分析			コース番号、開催日 24-018 令和6年12月11日
企業名				TEL	
				FAX	
所在地	〒				
法人形態 (該当箇所を○)	a 企業 (株式会社、有限会社、合同会社、工業法人 又は 個人事業主) b その他 (学校法人、医療法人、社会福祉法人、一般社団法人、NPO法人、公益法人 等)				
企業規模 (該当箇所を○)	A~29人 B~99人 C~299人 D~499人 E~999人 F1000人~				
業種 (該当箇所を○)	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			
申込担当者メールアドレス					
受講者氏名	ふりがな	性別(任意)	年齢	就業状況(※1) (該当に✓)	
(記入例) 石川 太郎	いしかわ たろう	男	35	<input checked="" type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業等)	
				<input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業等)	
				<input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業等)	
				<input type="checkbox"/> 正社員 <input type="checkbox"/> 非正規雇用 <input type="checkbox"/> その他(自営業等)	
※1 受講者の方の就業状況を選択してください。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。					

※お申込みの前に、下記の事項をご確認ください。

- 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に限ります。
- 実施機関(訓練実施を担当する企業)の関係会社(親会社、子会社、関連会社等)の方は受講できません。
- 応募多数の場合は、先着順とさせていただきます。
- 受講申込は、本紙の必要事項をご記入の上、当センターあてお送りください。
- 本申込書が当センターに届き次第、申込担当者様に受講料支払い手続き等についてご連絡いたします。当センターから3日以内に連絡がない場合は、お手数ではございますが当センターまでご連絡ください。
- 受講申込をキャンセルされる場合は、当センターに連絡の上、速やかに「受講取消届」をお送りください。キャンセル期日までに届出がない場合、キャンセル料として受講料の全額をお支払いいただきますので、ご注意ください。
- 応募締切時点の応募数が6名に達しない場合は、訓練を中止又は延期させていただく場合があります。
- 訓練実施状況の確認等のため、センター職員が訓練中に写真撮影や録画を行う場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- 受講者を変更又は追加したい場合は、当センターに連絡の上、指示に従って手続きを行ってください。
- 本申込書をお送りいただく際には、送り間違いに十分ご注意ください。

会場のご案内

ポリテクセンター石川
(金沢市観音堂町へ1番地)[無料駐車場有]



【当機構の保有個人情報保護方針、利用目的】

- (1) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構は「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号)を遵守し、保有個人情報を適切に管理し、個人の権利利益を保護いたします。
- (2) ご記入いただいた個人情報については、訓練の実施に関する事務処理(訓練実施機関への提供、本訓練に関する各種連絡、訓練終了後のアンケート送付、新型コロナウイルス感染症対策のための実施会場施設への提供等)、業務統計及び、当機構の教育訓練や関連するセミナー・イベント等の案内に使用するものであり、それ以外に使用するものではありません。