

CS（顧客満足）&ES（従業員満足）向上のための 「現場調査と効果的なCS研修の進め方」

～現場調査の重要性とCS・ESの両立のための方法とは！？～

2025年7月17日（木）13：30～14：30開催

ご参加のおすすめ

近年、基本的なCSマナーに加え、増加傾向にあるカスハラについての対処など従業員への心理的負担も増加している状況です。この状況のままにしておくと、従業員の心理的疲弊からくる離職の増加などリスクが伴います。

上記問題を予防するためにもCS（顧客満足）とES（従業員満足）の両立と向上が企業に求められる時代となりました。本セミナーでは、実際の取り組み事例を交えながら、CSとESの両方を高めるために「今、現場でできること」について人事／教育／CS向上施策の担当者の方々を対象にご紹介します。

この機会にご参加ご検討をいただきましたら幸いに存じます。

- ◇ **講師 伊藤 明子**
一般社団法人日本経営協会 講師
AI QUALIA 代表
- ◇ **ご参加対象 人事/教育/CS向上施策
ご担当の方**

WEB申し込みはこちら

FAXでもお申込みを承っております
詳細は裏面をご覧ください



セミナープログラム

1. CS（顧客満足）を取り巻く環境の変化について
2. これからのCSの意義
一継続的に手法を変えながらCSからESまで繋げていく
3. CS&ESの両立・向上にむけた効果的な進め方
 - ① お客様の声を聴く【現場調査の重要性】
 - ② 従業員の声を聴く【従業員アンケート／顧客・競合研究など】
一最前線を担う本音・改善ヒント・心理的安全性を高める
 - ③「お客様の声」×「従業員の声」でつくるCS研修
4. これまでの研修にプラスすることで効果を生む方法
 - ① カスハラ対応研修など
 - ② 従業員ケア・コーチング
5. 実例紹介「事前調査からCS研修、コンサルフォローまでの流れ」



講師紹介

いとう あきこ
伊藤 明子

一般社団法人日本経営協会 講師
AI QUALIA 代表



【職務経歴】

平成 3 年 トヨタ自動車 販売店会社 創業者付秘書
平成 1 2 年 社団法人日本経営協会 専任講師として、民間企業、自治体の研修へ出講
平成 1 7 年 トヨタ自動車「レクサス」ブランド開業
レクサス店舗 アソシエイト マネージャーとして、顧客もてなし指導・実践
(書籍「ナンバー 1 トヨタレクサス星が丘の奇跡」(PHP出版)に掲載)

平成 2 8 年 独立し、オーダーメイドによる、各種社職員研修・現場指導にあたる

【得意分野】

「接遇・マナー」「もてなし感性向上」「チーム力向上」「リーダー養成研修」「秘書研修・検定指導」など。
特に、「産業カウンセラー」を活かし、カウンセリング・コーチング、心理分析を取り入れた感性醸成指導・能力向上が特徴。米国NLP協会認定 マスタープラクティショナー

開催概要

- ◇ 開催日時：2025年7月17日(木) 13:30~14:30 ※13:15より入室可
- ◇ 参加料：無料 ※1社(団体)につき2名様までとさせていただきます。
- ◇ 参加対象：企業(団体)の人事・教育・CS向上施策の担当者 ※教育研修機関からのご参加はご遠慮いただいております
- ◇ 申込要領：
 - ・ 本会セミナーご紹介ページより承っております。(WEB申し込みはこちら→)
 - ・ 下記参加申込書に必要事項をご記入いただき、FAXも承っております。
- ◇ セミナーの受講方法：
 - ・ パソコンでのご参加をお願いします。
 - ・ 「Zoomミーティング」での配信となります。カメラとマイクのご準備をお願いいたします。
- ◇ お申込後の流れ：



お申込み

メールアドレス必須
参加にあたってのご案内

7/14(予定)
ご招待URLのご案内

御申込時にご記入いただいた
メールアドレス宛に
Zoom接続先をご案内

7/17
当日ご参加

7/14にご案内した情報をもとにZoom接続ください

- ◇ ご参加にあたってのお願い：
 - ・ 本セミナーではお顔とお名前の表示をお願いしております。表示にご都合が悪い方は、下記までご連絡をお願いいたします。
 - ・ 本セミナーの録音録画はかたくお断りしております。

＜お問合せ先＞

一般社団法人日本経営協会 中部本部 経営開発グループ(担当/魚住・古橋)
〒461-0005 名古屋市東区東桜1-13-3 NHK名古屋放送センタービル10階
TEL: (052) 957-4174 FAX: (052) 952-7418 Email: chubu-haken@noma.or.jp

一般社団法人日本経営協会 中部本部 経営開発グループ 行 FAX送信先: 052-952-7418 【そのままFAXして下さい】

「現場調査と効果的なCS研修の進め方」参加申込書

2025年 月 日

貴社(団体)名	TEL () — FAX () —			ご派遣責任者(事務連絡先)
				ご芳名
所在地	〒			ご所属・お役職
	ご参加者(フリガナ)	ご所属・お役職	メールアドレス	メールアドレス
No.1				連絡事項
No.2				

御記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。
①参加案内などの事務処理 ②セミナー運営 ③本会事業のご案内
お申込時点で主旨にご同意いただいたものとさせていただきますので予めご了承下さい。
なお、③がご不要な場合は右記口欄にチェックしてください。 □不要