



人材開発・教育研修ご担当者のためのHRDセミナー  
知る×つながる×オンライン＝マネサポHRDセミナー

# ～時代はCSからCXへ～ CX実現のための施策と対応術

開催日

2024年  
5月16日(木)

費用

無料 / オンライン開催

主旨

ユーザーを取り巻く環境変化の中で、企業は生き残りをかけ、かつてないほどのサービス競争激化に直面しています。その競争激化の中、私どもが各企業様からのご依頼いただく「CS向上」「応対品質向上」の教育支援は、CSからCXへ、より複合的にサービスの体験を捉える考え方である「CX(カスタマーエクスペリエンス)」が注目されています。

マネジメントサポートでは、CXを実現する顧客エンゲージメントの観点からお客さまの事前期待だけではなく事後期待も上回る施策と対応を目指した教育提案をしております。

対象

サービス業、小売業、金融業、住宅・不動産業等の人事・総務、人材開発ご担当者  
営業部門、アフターサービス、カスタマーサービス、接客サービス等の教育・研修  
企画担当者の皆様

今後、タッチポイント(顧客接点)ごとに、顧客の体験を積極的に管理し、人材育成、教育を含めた改善を行い、長期的な顧客ロイヤリティを追求したいと考えているすべての企業様が対象です。

スケジュール

5月16日(木)		テーマ	担当講師
1	13時00分～14時10分	時代はCSからCXへ ～ブランドロイヤリティと顧客生涯価値 (CLV)を最大化するために～	日本講師協会理事 工藤 アリサ
2	14時20分～15時20分	CS・CX実現のための対応術 『顧客エンゲージメント対応の極意』 模擬講義	日本講師協会理事 田中 志重
3	15時20分～15時40分	個別相談会	弊社営業社員 講師、教育コンサルタント

申込

<詳細・お申込みホームページ>

<https://www.ma-support.co.jp/seminar/20240516/>

ご関心のある回のみでの参加も可能です。



## ■ 模擬講義のポイント・講師のご紹介

経歴	<p>一般社団法人日本講師協会理事 工藤 アリサ 成蹊大学 文学部英米文学科卒。 丸紅株式会社を経て、研修コンサルティング会社にて研修企画、立案から実施、マニュアル作成、インストラクター、取締役研修部長として勤務。 現在、マネジメントサポートグループの専任講師として20年以上に渡り、コンサルティング・研修開発・登壇と幅広く活躍、わかりやすくて確かな指導には定評がある。</p>	
指導分野	<p>クレーム対応研修 難クレーム対応研修 店舗接客研修 メール対応研修 電話対応研修 業務マニュアル作成研修 新入社員研修 中堅社員研修 管理職研修 ビジネスマナー研修 社会人基礎力研修 プレゼンテーション研修 ロジカルシンキング研修 問題解決研修 タイムマネジメント研修 女性活躍推進研修 インストラクター養成研修 提案営業・テレポ研修 目標管理研修 ファシリテーション研修 メンタルヘルス研修 ハラスメント研修 コンプライアンス研修 キャリアデザイン研修 モチベーションアップ研修 アンガーマネジメント研修 その他多数</p>	
主な研修先	<p>経済産業省 環境省環境調査研修所 金融庁 労働者健康安全機構 東京都人材支援事業団人材育成センター 東京都建設局 横浜市交通局 茨城県 港区 板橋区 横浜市 所沢市 東京都住宅供給公社 国際研修協力機構 鉄道建設・運輸施設整備支援機構 高齢・障害・求職者雇用支援機構 全国銀行協会 日本赤十字社大阪府支部 統計センター リソナ総合研究所 三菱UFJニコス 三井住友海上あいおい保険 キリンホールディングス 京王プラザホテル 住友林業 足立成和信用金庫 第一生命保険 日本自動車連盟 東急コミュニティー 全国生活協同組合連合会 NTTネクシア しずてつジャストライン ヤクルト本社 栄光 富士ゼロックス首都圏 セブン&amp;アイ・ホールディングス アサヒロジ JR東日本ステーションサービス ドコモ・モバイル 佐川急便 東京ガス その他多数</p>	
経歴	<p>一般社団法人日本講師協会理事 田中 志重 大手エネルギー会社 広報・案内業務に従事。国内・海外のVIP対応業務(国賓含む)を経て、社内教育担当として、研修企画立案・研修講師を務める。その後研修コンサルティング会社にて、官公庁や民間企業の研修に携わり幹部講師に就任。 現在、延べの受講者数は5万人を超える。マネジメントサポートグループ講師・一般社団法人日本講師協会理事 キャリアコンサルタント・キャリアカウンセラーとして活躍中。</p>	
指導分野	<p>階層別研修 管理監督者研修 育成担当者研修 メンター研修 OJT研修 リーダーシップ研修 フォロワーシップ研修 心理的安全性研修 タイムマネジメント研修 ストレスマネジメント研修 メンタルヘルスセルフケア研修 メンタルヘルスラインケア研修 キャリアデザイン研修 ハラスメント研修 ファシリテーション研修 プレゼンテーション研修 国際交流員研修 新入社員研修 中堅社員研修 接遇講師養成研修 メンター講師養成研修 ビジネスマナー研修 コンパニオン研修 その他多数</p>	
主な研修先	<p>国土交通省 法務省 警察庁 東京都人材支援事業団 彩の国さいたま人づくり広域連合 東京国税局 総務局 議会局 会計管理局 建設局 環境局 福祉保健局 水道局 東京都教職員研修センター 東京都共済組合 東京都市町村研修所 中央区 千代田区 港区 新宿区 大田区 北区 台東区 杉並区 八王子市 横浜市総務局 八千代市 笠間市 滋賀県市町村職員研修センター エームサービス 東日本旅客鉄道 日本たばこ産業 アウディ ジャパン イオンエンターテイメント 東京電力 東北電力 東京地下鉄 ミキモト 白洋舎 三井住友海上あいおい生命保険 日新火災海上保険 トオカツフーズ 東京モノレール 三井不動産レジデンシャルリース 大和製罐 森永製菓 千葉銀行 ACM 京成電鉄 日本政策金融公庫 東急リネン・サプライ 大阪ガス 三菱電機ビルソリューションズ アイエイアイ その他多数</p>	

### 株式会社マネジメントサポート CS推進事業プロジェクト

お問い合わせ フリーダイヤル:0120-929-906

■ マネジメントサポートグループ <http://www.ma-support.co.jp/>

本社 〒108-0014 東京都港区芝5-19-4 芝5ビル2階

大阪支店 〒564-0052 大阪府吹田市広芝町4-34 江坂第一ビル6階

☎03-5418-4600 営業時間：平日 09:00～18:00 ※土日祝日、年末年始を除く