

厚生労働省委託事業
生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのガイドライン・マニュアル作成事業
「若手経営者研修」の概要

(株) 日本能率協会総合研究所

目的と開催の経緯

取組や他産業における先駆的な取組等から生衛業の活性化・生産性向上を図る際の課題と基本的対応方向を抽出した上で、生衛業の協力を得ながら実地検証等を行うこととされております。

そこで、本事業で掲げる目的やテーマについて、自ら実践を希望する意欲のある後継者等(現営業者含む)を対象に、マニュアル(案)に基づく「若手経営者研修」を実施します。

＜テーマ＞ 詳細プログラムは別紙参照

テーマ1:顧客満足度向上 「顧客満足度向上の基本的な考え方・進め方を学ぶ」

テーマ2:インバウンド対応 「これから取り組むインバウンド対策」

テーマ3:ICT活用 「無料で始めるインターネット活用による販路拡大」

若手経営者研修の概要

概要	
対象者	後継者等(現営業者含む)
ねらい	営業者として事業運営や生産性向上に必要な知識を学ぶ
参加条件	講師の与える課題に取り組んでいただき、レポートを提出していただきます。 インターネットで受講できる環境であることが前提となります。
視聴方法	当該研修参加者には、パスワード及びIDを、別途ご案内します。 空いている時間を活用して、視聴できます。途中で視聴を終了した場合には、終了したところから再開することができ、また何度でも繰り返し視聴できます。
定員	講師からアドバイスをいただく受講者は、1テーマ20名まで。 なお、若手経営者研修参加者は、他のテーマも視聴可能です。
コンテンツ開設期間	平成30年10月5日(金)～平成31年2月15日(金) ただし、テーマ3については、平成30年10月10日(水)開設予定
レポート提出期限	平成30年12月3日(月)までに、事務局あてご提出ください。 提出いただいたレポートは、個人が特定できないようにして報告書に掲載させていただきますのでご了承ください。 コンテンツ閉設期日とは異なりますのでご注意ください。
参加費等	無料
講師	別紙参照
主催者	(株)日本能率協会総合研究所(生衛業生産性向上事務局)

【若手経営者研修問合せ先(生衛業生産性向上事務局)】

(株)日本能率協会総合研究所 社会政策研究部 担当:石井、川村、合木、松永、白鳥、塩見、松田

電話:0120-304-603(平日10-17時)、もしくは03-3578-7677 Fax:03-3432-1837

E-mail: seiei.sss@jmar.co.jp

住所: 〒105-0011東京都港区芝公園三丁目1番22号

テーマ1:顧客満足度向上「顧客満足度向上の基本的な考え方・進め方を学ぶ」

【講師紹介】

長崎 昇氏。株式会社日本能率協会コンサルティング コンサルタント
各産業分野のCS経営構築、サービスマーケティング戦略立案・教育に従事。マーケティング戦略、サービスマネジメント革新、CS経営を中心に200社以上の企業コンサルティング、教育実績がある。
城西国際大学経営情報学部非常勤講師、国土交通省国土交通大学校講師。

【講義内容】

回数:全3回(1回約1時間)

狙い:本講義には3つの狙いがあります。

- (1)顧客満足(CS:Customer Satisfaction)、顧客満足度向上の基本的な考え方・進め方を理解する。
- (2)CS調査の企画・実施・活用の実践を行い、実務における役立ちを確認する。
- (3)顧客満足度向上を実現し続ける経営について、成功事例から学び、今後の自事業のありたい姿、実現のための課題を検討する。

特徴:学び、即実践し、今後活かす!

- (1)顧客満足、顧客満足度向上について、豊富な実務経験を持つコンサルタントがわかりやすく説明。
- (2)皆さまの事業、実務に役立つ調査手法、活用の仕方を即実践しながら、顧客満足度向上の必要性を確認、理解していただく。
- (3)今後、自事業が顧客満足度向上を実現し続ける経営を行うための課題を検討し、今後の事業展開に活かしていただく。

具体的な内容:

講義	内容	課題
1回目	顧客満足度向上の基本的な考え方・進め方を学ぶ ・顧客満足とは何か ・顧客満足は、なぜ必要なのか ・顧客満足を組織的に実現し続ける経営(CS経営)の要素 ・満足・不満を決める「真実の瞬間」 ・CS調査の考え方・進め方 ・CS調査企画・自事業における実践の進め方	あり
2回目	CS調査実践結果を検討し、活用を考える ・CS調査結果検討の考え方・進め方 ・「不満」削減の検討 ・「大変満足」の活用・向上の検討 ・「記述欄」の検討・活用 ・CS調査を軸にしたCS経営(マネジメント)のあり方 ・CS経営先進事例の紹介 ・CS調査結果に基づいた自社取り組み課題の設定	あり
3回目	自事業CS経営のあり方を考え、検討する ・これからのサービス事業のあり方を考える ・顧客満足向上・サービス生産性向上企業事例の紹介 ・今後の自事業のありたい姿・課題の検討	あり (卒業課題)

【課題提出方法・提出期限】

提出方法:「生活衛生関係営業の生産性向上支援ポータル」(<https://www.jmar-llg.jp/seiei/index.html>)より課題提出フォーマットをダウンロードいただき、課題をご記入の上、生衛業生産性向上事務局まで、メールまたはFAXで提出してください。

提出期限:平成30年12月3日(月)まで

テーマ2:インバウンド対応 「これから取り組むインバウンド対策」

【講師紹介】

新津 研一氏。一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会 代表理事/事務局長
観光庁ビジットジャパンプラス2013において「ショッピングツーリズム」の重要性を提起。免税制度協議会
ワーキンググループ座長として、訪日外国人向け消費税免税制度改正に関する提言書の取りまとめ、執筆を行う。民間企業 18 社の賛同を得て一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会を設立する。
日本観光振興協会観光立国推進協議会幹事、日本百貨店協会インバウンド推進委員会アドバイザー、
著書「外国人観光客が「笑顔」で来店するしくみ」(商業界)

【講義内容】

回数:全3回(1回約1時間)

特徴:インバウンド対策の第一歩を、順を追って詳しく解説します。課題は箇条書きにして整理し、提出
いただくなど、初めての方でも取組みやすいようなプログラムにしています。

具体的な内容:

講義	内容	課題
1回目	インバウンド市場の基礎知識 <ul style="list-style-type: none">・国際旅行者の数は?・訪日観光客数は?・外国人旅行者の消費額は?・あなたのまちのゲストは?	なし なお、講義終了後に、理解度テスト (サイト内)にご回答いただきます。
2回目	魅力の発掘、発信 <ul style="list-style-type: none">・発掘!日本の魅力って何だろう?・モノ消費、コト消費・事例紹介~ありふれたあるまちの取組~・発信!ゲスト目線で考えてみる・コストがかからない口コミを活用する・事例紹介~こんなところに外国人が~	あり 講義を踏まえて、自分たちの店舗、 施設のキャッチコピーを考える (【課題提出方法】参照)
3回目	受入環境の整備 <ul style="list-style-type: none">・ゲストを迎える準備とは・・・。・受入環境の整備は4つの領域で考える・始めよう!あなたのインバウンド対策	あり 講義を踏まえて、自分たちがすべき 受入環境の整備を考える (【課題提出方法】参照)

【課題提出方法・提出期限】

提出方法:「生活衛生関係営業の生産性向上支援ポータル」(<https://www.jmar-llg.jp/seiei/index.html>)
より課題提出フォーマットをダウンロードいただき、課題をご記入の上、生衛業生産性向上事務局まで、
メールまたは FAX で提出してください。

提出期限:平成30年12月3日(月)まで

テーマ3:ICT活用 「無料で始めるインターネット活用による販路拡大」

【講師紹介】

山崎 広隆氏。一般社団法人中小・地方・成長企業のためのネット利活用による販路開拓協議会(通称ネッパン協議会)理事。日本全国の中小・ベンチャー企業の経営課題解決を支援するソウルドアウト株式会社にて2014年入社し、ネッパン協議会設立を企画、同協議会の立上を行う。設立後は同協議会参事とし、全国の金融機関との提携を推進。金融機関のお客様向けセミナー等に数多く登壇。平成30年1月より現職。

【講義内容】

回数:全3回(1回約1時間)

特徴:中小事業者にとってのネットマーケティングは低コストかつ上手に利用すれば効果が非常にあります。まずは、費用がかからない無料で出来る施策から本プログラムを通じ実際に取り組んで頂く内容となっております。

具体的な内容:

講義	内容	課題
1回目	ネットマーケティングの基礎知識 <ul style="list-style-type: none">・ネットマーケティング概論・ホームページの重要性・スマホ対応の重要性・中小事業者がネット活用する上でのポイント・無料で出来る集客施策6選	なし なお、講義終了後に、理解度テスト(サイト内)にご回答いただきます。
2回目	無料で始める集客施策～基礎編～ <ul style="list-style-type: none">・グーグルマイビジネスを活用した無料集客施策・グーグルマイビジネスのアカウントを作成(登録)	あり 講義を踏まえて、自社のグーグルマイビジネスのアカウントを作成(登録)いただきます。 【課題提出方法】参照)
3回目	無料で始める集客施策～運用編～ <ul style="list-style-type: none">・効果的なグーグルマイビジネスの活用方法・アカウントを日々どのように運用するか・更にネットマーケティングを進めていく上での心構え	あり 講義を踏まえて、自社のグーグルマイビジネスの更新等を実際に行なっていただきます。 【課題提出方法】参照)

【課題提出方法・提出期限】

提出方法:「生活衛生関係営業の生産性向上支援ポータル」(<https://www.jmar-llg.jp/seiei/index.html>)より課題提出フォーマットをダウンロードいただき、課題をご記入の上、生衛業生産性向上事務局まで、メールまたはFAXで提出してください。

提出期限:平成30年12月3日(月)まで