

生産性向上支援訓練の活用事例

《営業・販売分野》

【会社概要】 教育関連業に携わるグループ会社（訓練はグループ内3社で合同実施）

訓練受講のきっかけ

各種助成金説明会で生産性訓練のPRを聞いた会社社長から受けたご相談での第一声が、「お客様がお客様を呼んでいただける会社にしたい」でした。その課題を解決するために生産性向上支援訓練を実施する事となり、次の3点のニーズに合わせてコースを設定しました。

【訓練コース】 マーケティング志向の営業活動の分析と改善

- ①研修の目的は社員の意識改革
- ②トップダウンではなくボトムアップの論議と課題、目標の共有化
- ③そのための演習でのグループワークなどの実施

訓練の実施状況

訓練の概要

- 平成29年12月に3回計12時間、管理職、中堅社員が参加。
- 主な内容（少子高齢化など業界の置かれた経営環境の中で）
 - ①マーケティングの基本的な考え方や手法の習得
 - ②顧客満足とは何かを考えつつ、自己の役割、行動の認識
 - ③演習で全員での課題解決の為の分析、改善策の検討

実施機関・講師紹介

【実施機関】合同会社コラボレート
【講師】新名 一史氏



受講した感想

【受講者の声】

- これから何をすべきか、具体的に仲間と共有できた。
- 今まで以上にお客様に気配りができるようになると思う。
- 顧客満足を得られる考え方が理解できた。
- いろいろな手法による分析ができることを学んだ。
- 演習の時間でもう少したくさんの意見や考え方を聞きたかった。

【事業主の声】

従業員が顧客満足の視点を再確認する契機となったと思う。この訓練内容を業務に活かすと共に、次のステップアップに向けた訓練の検討を行いたい。