

サービスモデルの構築方法、サービス品質や顧客満足度の向上方法、価格設定の際の考え方など  
サービスサイエンスについて基礎から応用活用までを解説する。



# サービスサイエンスの基礎と 実践応用テクニック

日時	2019年4月24日(水) 10:30~17:00	会場	東京・品川区大井町 きゅりあん 5階 第4講習室
受講料	48,600円 ⇒S&T会員 46,170円 ※S&T会員(郵送DM案内あるいはE-mail案内を希望される方は)価格が5%OFFになります。 (定価:本体45,000円+税3,600円 会員:本体42,750円+税3,420円)		資料・昼食付

**講師** ジャパン・リサーチ・ラボ 代表 博士(工学) 奥村 治樹 氏

**紹介** 【略歴】  
大手化学メーカー、電器メーカーでの研究開発及びにマネジメント業務に携わる。現在は、ベンチャーから上場企業まで様々な業種の顧問や技術コンサルタントとして、研究開発、製造における課題解決、戦略策定から人事研修などの人材育成などを行っている(詳細はHP参照)。また、学会等での招待講演や国プロにおけるキャリア形成プログラムの講師なども行っている。

【その他 所属・役職】  
 ・大阪産業大学 情報工学科 非常勤講師  
 ・大阪産業創造館 相談員  
 ・滋賀県産業支援プラザ 相談員  
 ・市立教育研究所運営委員  
 ・滋賀県社会教育委員

**趣旨** 現代社会はモノが溢れており、いわゆる物欲は満たされていると言えます。そのため、購買意欲は薄れて、モノが売れない時代に突入しています。また、技術力の向上と共に品質や機能は飽和しており、商品の機能的、性能的魅力だけでは訴求効果は限定されています。加えて、模倣の時代でもあり、すぐに似た商品が出現して市場はレッドオーシャンへと変化しています。

こんな時代において人々が求めるものは、モノからサービスへと変化しています。これを受けて国においても経産省を中心に様々な提言や取り組みがなされています。ユーザーはモノではなく、満足を求めています。そして、その求める満足として、ホスピタリティを始めとしたソフト要素、すなわち、サービスが基盤となります。しかし、サービスは属人的要素が大きな暗黙知でもあり、これまで全く異なるアプローチが必要となります。

本講座は、サービスを論理的に科学的に向上するために必要となるサービスサイエンスについて基礎から応用活用までを詳細に解説します。

- プログラム**
- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| 1. イントロダクション: サービスとは | 10. 顧客満足の向上       |
| 2. サービス、製品、商品の違いと関係  | 11. サービス品質の評価     |
| 3. サービスサイエンスの定義と意味   | 12. サービスプロセスのデザイン |
| 4. なぜサービスサイエンスが必要か   | 13. 顧客と事前期待の解析    |
| 5. サービス品質は何で決まるか     | 14. 価格設定(PSM分析)   |
| 6. サービスと暗黙知          | 15. 事例: アンケートの解析】 |
| 7. サービスモデルの構築        | 16. 今後            |
| 8. サービスと生産性          | 17. まとめ           |
| 9. 顧客満足の定義           | 18. 質疑            |

■2名同時申込みで1名分無料■  
(1名あたり定価半額の24,300円)

※2名様ともS&T会員登録をしていただいた場合に限りです。 ※他の割引は併用できません。  
 ※同一法人内(グループ会社でも可)による2名同時申込みのみ適用いたします。  
 ※3名様以上のお申込みの場合、左記1名あたりの金額で受講できます。  
 ※受講券、請求書は、代表者にご郵送いたします。  
 ※請求書および領収書は1名様ごとに発行可能です。(通信欄に「請求書1名ごと発行」と記入ください。)

※講師、プログラムの内容が変更になる場合もございます。最新の情報はHPにてご確認ください。 ※申込用紙が複数枚必要な場合等は、本用紙をコピーしてお使いください。

セミナー申込用紙 B190434 (サービスサイエンス) P

会社名 団体名			
部署			
役職	〒		
ふりがな	住所		
氏名			
TEL	FAX		
E-mail	※申込みに関する連絡に使用するため、可能な限りご記入ください。		

※太枠の中をご記入下さい。 ※□にチェックをご記入ください。  
 ※E-mailアドレスまたはFAX番号を必ずご記入下さい。

**今後のご案内**

E-mail希望・登録済み } S&T会員価格を  
 郵送希望・登録済み } 適用いたします。  
 希望しない } (E-mailアドレス必須)

**お支払方法**

銀行振込 (振込予定日 月 日)  
 当日現金払い

**通信欄**

●受講料について  
「2名同時申込みで1名分無料」については上記の注意事項をお読みください。

●お申込みについて  
申込用紙に必要事項をご記入のうえ、FAXでお申込みください。  
また、当社ホームページからでもお申込みいただけます。  
お申込みを確認次第、請求書・受講券・会場案内図をお送りします。

●お支払いについて  
受講料は、銀行振込(原則として開催日まで)、もしくは当日現金にてお支払いください。  
銀行振込の場合、原則として領収書の発行はいたしません。  
振込手数料はお客様がご負担ください。

●個人情報の取り扱いについて  
ご記入いただいた個人情報は、事務連絡・発送の他、情報案内等に使用いたします。  
詳しくはホームページをご覧ください。

●キャンセル規定  
開催日から逆算(営業日:土日・祝祭日等を除く)いたしまして、  
 ・開催7日前以前のキャンセル: キャンセル料はいただきません。  
 ・開催3~6日前でのキャンセル: 受講料の70%  
 ・開催当日~2日前でのキャンセル・欠席: 受講料の100%  
 ※ご注意※ 参加者が最少催行人数に達しない場合など、事情により中止になる場合がございます。

**S&T サイエンス & テクノロジー**  
 研究・技術・事業開発のためのセミナー/書籍

サイエンス&テクノロジー株式会社  
 TEL 03-5733-4188 FAX 03-5733-4187  
 〒105-0013  
 東京都港区浜松町1-2-12 浜松町F-1ビル7F  
<http://www.science-t.com>