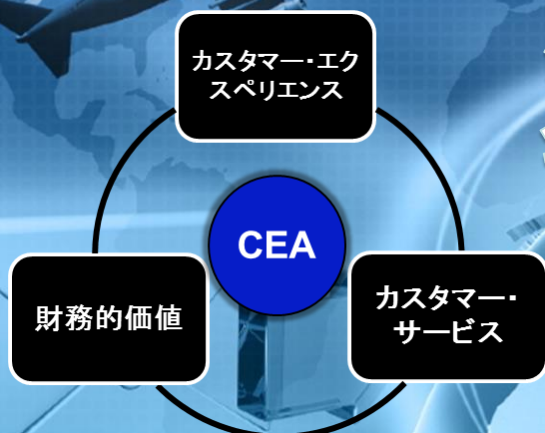


顧客中心主義の戦略的手法と実践フレームワークを学ぶ 集中講義&ワークショップ！

「カスタマー・エクスペリエンス・アーキテクト」 CEA (Customer Experience Architect) プロフェッショナルコース

ジョン・A・グッドマン
公認コースウェア



本邦初公開の内容で
す。来日し自ら講義
します（通訳付き）



2014年6月17日(火)～20日(金)4日間

次のような方が受講しています

- ◆ カスタマーサービス部門、コンタクトセンター部門、マーケティング部門他、顧客接点をマネジメントする部門の管理者
- ◆ カスタマーサービス（CS）をより経営的価値の高い業務に進化させたいマネージャや経営層、CSの経営的価値を正しく評価したいと思っているアウトソーシング発注者や経営層にオススメです

受講後の効果は？

- ✓ カスタマーサービス&サポート部門の経営的価値向上のためにやるべきことを具体化します
- ✓ さらにCS部門が経営にどう貢献しているかを財務的に見える化できます
- ✓ カスタマーエクスペリエンスを強化する上でのプロセス改善の特定と優先度付けを可能にします
- ✓ カスタマーエクスペリエンスを強化し、進化させるために、組織、業務プロセス、インフラ面の具体的施策を立案できるようになります

ジョン・A・グッドマンとは？ 1972年ハーバード・ロー・スクール卒業後に市場調査専門のTARP社を設立、米ホワイトハウスより全米規模の「米国企業の苦情処理の実態調査」を受託。以降、消費者行動分析と顧客サービスの構築&強化を軸とするコンサルティング活動を40年間、Fortune級の企業をはじめ800社以上に提供し、1000を越える調査分析プロジェクトに携わった。氏の独自の理論は「グッドマンの法則」として長年知られてきたが、同理論をベースにした実践的なワークショップは今回が初公開となる。主著として、2013年11月に「苦情をCSIに変える戦略的カスタマーサービス」を出版（リックテレコム刊、畑中伸介訳）がある。



1. 顧客（顧客の期待と顧客行動）を理解する

- ① 顧客体験の観点での良い事例、悪い事例の比較
- ② 顧客の事前期待を把握するには？
- ③ トラブル発生後の顧客行動分析と企業がとるべき行動
- ④ 顧客感動（カスタマーデライト）をつくりだすテクニック
- ⑤ 顧客満足度の科学的検証



2. カスタマーサービスの起点から完了点までを戦略的にマネジメントするフレームワークを習得する

- ① 戦略的カスタマーサービスのゴール
- ② 戦略的カスタマーサービスが達成できる利点
- ③ ターゲット市場ごとに利点を整理する

3. 財務的な影響を計算する

- ① トラブルによる売上損失を計算する顧客損失モデル
- ② トラブル事前防止により未然に防いだ売上損失を計算する顧客リスクモデル
- ③ 経営層の支持を獲得する判断材料をまとめる

4. カスタマーサービス・デリバリーフレームワークを習得する

- ① ピープル/プロセス/テクノロジー
- ② テクノロジーパートナーとのマネジメントプロセス
- ③ VOCの包括的マネジメントモデル

5. カスタマー・エクスペリエンス・プロセスのアセスメント手法を理解する

- ① プロセスチェックに必要なツール
- ② お客様の声、現場の声、社内情報の棚卸し、優先度付など
- ③ 報告書の作成

研修を最後まで受講することで、**ジョン・A・グッドマン**公認の修了証が付与されます。

■ 修了試験について。

- 最終日の午後に確認の試験を行ないます
- 受験するには、講義に100%出席しなくてはなりません
- 試験はテキスト、自己ノート等を参照しながらの「オープンブック形式」の記述形式です
- 試験の合格ラインは90%です。

お申し込み・お問い合わせはこちらまで

電話：03-5777-6411

E-Mail：CEA_training@proseed.co.jp

プロシード担当：根本、石井

Web：http://www.proseed.co.jp

研修概要

本研修プログラムは株式会社プロシードと株式会社ラーニングイトの共同開催によるものです。

□ **ジョン・グッドマン公認の研修コースの詳細はWebにて**
プロシードWebサイトにて、本研修の詳細をご紹介します。
下記URLをご参照いただきますよう、お願いいたします。

http://www.proseed.co.jp/news/20140402_000563.html

開講時間：午前9時30分～午後6時00分

定員：20名

受講価格：¥216,000（税、テキスト代込み）

研修会場：東京都内（都営地下鉄芝公園駅近く）

申込先：株式会社プロシード

〒105-0012 東京都港区芝大門2-1-16 芝大門MFビル2階 TEL：03-5777-6411 FAX：03-5777-6412

■ お申し込み受領後、請求書を発送します。

■ 受講者の申し込みが少なく定員に満たない場合は、変更となる場合がございます。

■ お申し込み後のキャンセルは、開催日の10営業日前までにご連絡ください。

■ 10営業日以降のキャンセルは受講料の半額を、3営業日以降は全額を、キャンセル料、または受講延期料としてご請求いたします。

■ 記載事項は2014年4月現在のものです。本カタログに記載されている内容は、予告なく変更されることがあります。