

## 経営人材育成セミナー

# 顧客アンケート はこう使う 自社の強みと 重点課題の発見！

ビジネスグラフィックス代表  
中小企業診断士

金澤 良晃 講師

受講料  
1,000円



### 日時

平成30年 **1月25日 (木)**  
18:30～20:30

### 会場

川崎産業振興会館 **10階**  
第4会議室

### 定員

**30名 (申込順)**

FAXまたはメールにて事前にお申し込みください。  
詳細は、裏面をご覧ください。

### セミナーの概要

昨年度、大変ご好評を得たセミナーで、今年もパワーアップして開催します。

「もっと顧客に満足してもらって、業績を伸ばしたい」といった思いを持つビジネスパーソンは多いと思います。この目的を達成していく最良の手段は、自社の強みをさらに伸ばし、同時に顧客から求められる最優先課題を解決していくことです。しかし、そもそも自社の強みや優先課題は、どのように見つけたら良いでしょうか。顧客アンケートを上手に活用することで、容易にそれらが発見することができます。

「CSポートフォリオ」という分かりやすい分析手法と出力結果により、自社の強みと、最優先課題を効果的に抽出することができるようになります。高価な分析ソフトは不要です。ExcelやGoogleフォームといった無料ツールを使い、デモンストレーションを交えて、分かりやすく顧客アンケートの活用方法について解説します。

# セミナーの流れ

1. 普通のアンケートと、一味違うアンケートの違い
  - ・ 分析結果から分かること
  - ・ 分析に必要なもの、流れ
2. 分析前の準備
  - ・ アンケートフォームの作り方
  - ・ データの整形方法
3. CSポートフォリオの分析方法
  - ・ 満足度と重要度の集計（Excelによるデモンストレーション）
4. CSポートフォリオ分析の応用例

※会場での受講者のご感想や当日の状況により、一部内容を変更する場合があります。

# 講師プロフィール（中小企業診断士 金澤良晃）

## ◇ 経歴

法政大学経営大学院卒業。国内および外資系コンピュータメーカーにて顧客サポート、データ分析、システム開発、人材育成に取組む。IT分野における豊富な実務経験に裏付けられた情報経営システムの開発に強みを持つ。現在はビジネスデータ分析を活用し、小売業、教育産業、製造業、運輸業を中心に企業支援を行い好評を頂いている。合同会社金斗雲 ビジネスグラフィックス代表。

## ◇ 所属

- ・ かわさき中小企業診断士クラブ
- ・ 川崎市中小企業サポートセンター 派遣専門家登録診断士
- ・ 法政大学経営大学院イノベーションマネジメント研究科特任講師
- ・ 横浜型地域貢献企業 外部評価員

# お申し込み方法

FAXまたはメールでお申し込みください。

（※お申込期限：平成30年 1月 24日）

顧客アンケートはこう使う 自社の強みと、重点課題の発見！ セミナー 参加申込書 セミナー開催日：平成30年 1月 25日			
企業名		ご住所	
役職		氏名	
連絡先	電話		
	E-mail		

- ✓ 必要事項をご記入の上、  
FAX (044-548-4146) もしくは同内容を、[jinzai@kawasaki-net.ne.jp](mailto:jinzai@kawasaki-net.ne.jp) までメールをお送りください。
- ✓ FAXの場合は、参加申込書を切らずにそのまま送信してください。
- ✓ 受講票は発行いたしません。当日会場へ直接お越しください。
- ✓ 定員超過によりご参加いただけない場合に限りご連絡いたします。



※当館をご利用の際は、電車、バスをご利用ください。  
JR川崎駅から徒歩8分、京浜急行川崎駅から徒歩7分