

2日間

お客さまの潜在的な期待を把握するための、「お客さまの声」分析のポイントと活用法を学ぶ

詳細は
セミナーID

JMA100273

検索

29

VOC「お客さまの声」活用セミナー

入門編

対象

・メーカー、サービス業のお客さま対応、CS推進、カスタマーサービス、コールセンター、品質管理、マーケティング、商品開発、営業企画、経営企画等の部門の管理者、スタッフの方々

ねらい・特徴

- ◆「お客さまの声」から、真に期待される価値を読み解くスキルを習得していただきます。
- ◆お客様の声をさまざまな経営機能(商品開発、品質管理、営業強化など)に活かすノウハウ、仕組み・体制づくりを理解していただきます。
- ◆具体的な改善・活用事例を紹介し、実務に役立つ「分析のポイント」「効率よく活用するポイント」を押さえていただきます。
- ◆豊富な演習プログラムを通じて、CS推進担当部門など、VOC活用に取り組む参加者同士の情報交流、人脈ネットワークづくりに最適な場です。

<こんな方におすすめ>

- ・お客さまの声を単純に記録しているだけで、活用はおろか、分類すらされていない
- ・お客さまの声の分析方法が手探り状態で、どのように進めてよいかわからない

会期・開催地

会場(東京) 2024年 3月 7日(木)～ 8日(金)
2024年 7月11日(木)～12日(金)
2025年 3月12日(水)～13日(木)

講師 (敬称略)

渡邊 聡 (株)日本能率協会コンサルティング
CX・EXデザインセンター シニア・コンサルタント

参加料 (税込)

日本能率協会法人会員: 108,900円/1名
会員外: 121,000円/1名
(注)テキスト(資料)費が含まれております。

受講者の声

- ・分析に関しての詳しい手法や企業の事例等、非常にわかりやすく自身が今後実践していく上でのスキルを身につけることができました。(30代 女性 課長・マネジャー 販売促進担当)
- ・入門編なので「お客様の声とは～活用まで」学べます。即実践できる内容が多いので、初めての方におすすめです！(50代 女性 課長・マネジャー CS・カスタマーサービス担当)
- ・期待変換から導かれる仮説が人によって異なると言う潜在的ニーズを探る話が自分の悩みに役に立ちました。実習で手を動かすことで自分ができていないことがわかってよかった。(30代 女性 一般社員 リサーチ担当)

プログラム

(昼食12:30～13:30)

時間	1日目
10:00	1. 生の声の必要性和活用の現状 (1) 目的から、声収集や分類、分析を考える (2) 声活用の6つの方向性と事例紹介 (3) 活用不十分な企業の実態 演習① 生の声活用レベル診断(自己チェック) (4) 声活用に必要な機能とスキル 2. 生の声の収集のポイント (1) 誰のどのような声を聞くべきか (2) 収集方法別の特徴を活かして整備する (3) 収集する声の質を高めるインタビュー&ライティング 演習② インタビュー&ライティングスキルワーク (4) 顧客洞察を深めるインタビューとその他の手法 3. 分類・整理・データベースの構築 (1) 白書的な件数や比率処理だけでよいのか (2) 目的に応じた分類フレームの設計 (3) データベース構築のポイント 4. 声分析のポイント (1) 表面的に読まず、「期待」を読み取る 演習③ 期待を読み取る (2) 読み取った期待を構造的に整理する 演習④ 期待の構造化(その1)
17:00	
時間	2日目
10:00	前日のふりかえり 4. 声分析のポイント(つづき) 演習⑤ 期待の構造化(その2) (1) 期待からアイデアを導き出す 演習⑥ アイデア創出 (2) 大量の声にどう対応するのか (3) テキストマイニングソフトの有効活用 (4) テキストマイニングソフトを活用したレポーティング 5. 生の声活用を目指す組織づくり (1) 活用不十分なパターン (2) 声に対する意識・関心を高める (3) 声をつかって顧客接点部門を改善する (4) 声活用のための組織体制と業務フロー 演習⑦ 自社の問題点の整理 (5) 総合的な革新事例紹介 6. VOC活用の今後 (1) VOC活用の変化 (2) CXの重要性 (3) DX視点でのVOC (4) ヒトがやるべきこと 7. 質疑応答とまとめ
17:00	