

# サービス業における 品質保証・品質管理の基礎

**会 期** 2024年 7月10日(水) 各回 9:00~12:00  
2025年 2月17日(月)

**対 象** 中堅企業の品質保証、品質管理部門のマネジャー

**講 師** 野元 伸一郎 株式会社kiip & nap  
産業イノベーション部 エグゼクティブコンサルタント



## 開催のねらい

サービス業の品質管理・品質保証活動は製造業に比べ、難しいとされています。それは様々な業種・業態があることだけでなく、プロセスの見える化が難しい、介在する人のバラツキ、指標測定が難しい等、様々な側面があります。  
本講座では様々なサービス業におけるサービスの見える化、品質管理・品質保証指標の測定、勘所を起点に、改善活動への展開等について考えていきます。

## プログラム

9:00

- 1 様々なサービス業が抱える課題
- 2 なぜサービス業の品質管理・品質保証活動が難しいのか
- 3 サービスの品質管理・品質保証事例
- 4 顧客と対象サービス、期待品質の定義が起点
- 5 サービス品質管理・品質保証の4つの革新視点

- (1) サービスプロセスの見える化とモニタリング
- (2) 顧客満足度とサービスプロセスモニタリングの連動
- (3) 新サービスデザインにおける品質管理・品質保証計画
- (4) 顧客要望・クレームのスピーディーなフィードバック

- 6 ミニケーススタディ
- 7 業種・業態別の留意点
- 8 QMSへの落とし込み
- 9 まとめ

12:00

※プログラム・スケジュールは変更することがありますのでご了承ください。

# サービス業における品質保証・品質管理の基礎 お申込みについて

参加料 (消費税込)	早割参加料/1名 (開催1ヵ月前まで申込)	通常参加料/1名
日本能率協会 法人会員	33,000円/1名	35,200円/1名
JMAでISO審査を受けている企業	33,000円/1名	35,200円/1名
上記会員外	36,300円/1名	38,500円/1名

※テキスト(資料)費が含まれております。

※法人会員ご入会の有無につきましては、下記HPIにてご確認ください。

<https://www.jma.or.jp/membership/>

※参加申込規定はお申込みページにございますのでご確認、同意のうえお申込みください。

## キャンセル・参加日程変更の規定

キャンセルご連絡日	キャンセル料 (会場参加・ オンライン参加)	日程変更手数料 (年度内一回限り) (会場参加・オンライン参加)
開催15日前～開催8日前 (開催当日を含まず)	参加料の10%	無料
開催7日前～前々日 (開催当日を含まず)	参加料の30%	通い・オンライン 5,500円
開催前日および当日	参加料の全額	通い・オンライン 7,700円

参加日程の変更については、変更後の日程で確実に参加することを条件に1回のみ可能といたします。

電話でご確認後、所定のお手続きをお取りください。万一キャンセルの場合、初回のお申込の日付によりキャンセル料が発生します。なお変更後の日程のキャンセルの場合もキャンセル料を申し受けますのでご了承ください。変更は同一年度内(4月～翌年3月)に限ります。

(注)変更・キャンセルの場合は必ずJMAマネジメントスクールの問い合わせフォームよりご連絡ください。

## 申込に関する問い合わせ先(残席、参加証・請求書に関する内容)

JMAマネジメントスクール TEL: 03(3434)6271

電話受付時間 月～金曜日9:00～17:00 ただし祝日を除く

メール: seminar@jma.or.jp

## プログラム内容に関する問い合わせ先

一般社団法人 日本能率協会 ISO研修事業部

TEL: 03-3434-1242(直通) FAX: 03-3434-1243

## 最小催行人数

6名

※上記に満たない際は、中止する場合があります。

## Webサイトからお申込みください



パソコン (各種検索サイト) からダイレクトで

1

セミナーID(半角数字) **JMA 152486** で検索

もしくは、<https://school.jma.or.jp/>

※貴社の情報セキュリティ方針等でwebからのお申込みが難しい方は  
マネジメントスクールまでお電話にてお問い合わせください。

TEL: 03(3434)6271



スマートフォン  
タブレットから

2



2024.3 第1版

## “攻め”の品証・品管 パワーアップコースのご案内

開発設計部門と連携した開発設計上流からの品質革新セミナー

JMA 152025



品証・品管マンのための[QC7つ道具]を使いこなせるようになるセミナー

JMA 152481



一人品証・品管のためのパワーアップセミナー

JMA 152283



効率化推進のための業務データ「利活用」セミナー

JMA 152514



「品質コスト」見える化セミナー

JMA 152343



品証・品管マンのロジカルシンキング研修

JMA 152482



委託先チェックリストの効果的活用術

JMA 152026



サービス業における品質保証・品質管理の基礎

JMA 152486

