

製造業の「コト」(サービス)ビジネスに おける品質保証・品質管理基礎

～「モノ」から「コト」(サービス)へ
製造業がサービスビジネスに参画する際に留意すること～

会 期 2023年 7月27日(木) 14:00～17:00

対 象 ・保守サポート、データビジネス、ワンストップサービス等の
「コト」ビジネス拡大を志向する製造業
・新たなサービス開発を行う際の品質保証プロセスを整理したい製造業 等

講 師 野元 伸一郎 株式会社kiipl & 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



受講のおすすめ

これまでモノを売る+保守でビジネスを行ってきた製造業は、海外諸国との価格競争により、サービスビジネス、コトビジネスに進出しないと、会社が儲からない状況になってきました。
また、新規サービスを始めようにもサービスビジネスに取り組んだことのないメンバーではサービス品質保証もなかなか、ままなりません。
本セミナーではサービスの品質保証を競争力強化につなげるためのアプローチについて考えます。

プログラム

14:00

- 1 製造業における「コト」(サービス)の必要性和抱える課題
- 2 なぜ「コト」(サービス)の品質保証・品質管理活動が難しいか
- 3 「コト」(サービス)の品質保証・品質管理事例
- 4 顧客と対象サービス、期待品質の定義が起点
- 5 サービス品質保証・品質管理の4つの革新視点
 - ①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保証・品質管理計画
 - 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

17:00

※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。

製造業の「コト」サービスビジネスにおける品質管理・品質保証基礎 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。

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。万が一キャンセルの場合、初回のお申出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)に限りです。

(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。

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

Webサイトからお申込みください

1



パソコン (各種検索サイト) からダイレクトで

セミナーID(半角数字) 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

2



スマートフォン
タブレットから



2023.4 第1版

アーカイブ型オンラインセミナーのご案内

《1》JMA (日本能率協会) で作成したアーカイブ型オンラインセミナー

現在開講中のコースはこちらから



<https://shop.deliveru.jp/jma/>



《2》オンデマンド型オンラインセミナー

社内研修の録画をウェブサイトにアップロードしたものを視聴する

① 簡易型

【目的】主に集合型研修の欠席者対応。少人数向き(10名程度まで)

貴社向けに集合型で実施した研修を録画し、JMAの管理するウェブサイトにアップロード。
その動画を視聴して学んでいただきます。視聴期間1週間限定。

② カスタマイズ型

【目的】オンデマンド研修専用コンテンツ。多人数向き
(利用者数、視聴期間はご要望に応じて対応)

貴社向け研修を録画し、貴社専用のサイトにアップロード。
その動画を視聴して学んでいただきます。各参加者の学習履歴・進捗管理が可能。



お問い合わせはこちらから⇒⇒⇒

<https://isoweb.jma.or.jp/inquiry/>