

実務に活かす品質マネジメント実践基礎セミナー

～顧客苦情ケース・スタディを通じて～

8回連続シリーズ

お客様に対する企業の品質保証のあり方が益々重要視される中で、品質管理、品質マネジメントの知識や技法を効果的に活用することは大きな価値につながります。本シリーズセミナーでは、実務環境に即した顧客苦情のケース・スタディと演習を通じて、品質マネジメントの基礎を実践的に学ぶことができる大変有意義な連続講座です。

産業分野や業務職種を問わず、品質マネジメント・品質管理の基礎を学びたい方、顧客満足向上につなげる仕事の質向上を目指したい方にお奨めします。8回の全テーマを連続して受講することで、品質マネジメントに関する業務経験の浅い方でも実践的な視野から品質マネジメントの知識を習得することができます。多くの皆様のご参加をお待ちしています。

《 毎回、ケース・スタディと演習、意見交換を交えて理解を深めていきます。》

	日時	会場	テーマ	主となる内容
第1回	2012年5月9日(水) 13:30～17:00	AREC 4階	顧客苦情対応の マネジメント	・顧客苦情とは、品質保証とは。 ・顧客苦情対応のマネジメントの基礎
第2回	2012年5月16日(水) 13:30～17:00	AREC 4階	顧客苦情と ネゴシエーション	・顧客苦情を受けての的確な対応力 ・ネゴシエーション技術（交渉力）
第3回	2012年5月23日(水) 13:30～17:00	AREC 4階	苦情対応 ケーススタディⅠ	・ミスや間違いによる苦情とその特徴 ・事実把握と原因追求の進め方、技法
第4回	2012年5月30日(水) 13:30～17:00	AREC 4階	苦情対応 ケーススタディⅡ	・機能不具合による苦情とその特徴 ・事実把握と原因追求の進め方、技法
第5回	2012年6月6日(水) 13:30～17:00	AREC 4階	顧客苦情と 調査報告	・顧客への提出苦情報告書のまとめ方 ・顧客への信頼回復施策の考え方と実践
第6回	2012年6月13日(水) 13:30～17:00	AREC 4階	予防措置： 顧客要求仕様の落とし込み	・顧客要求仕様を製品実現活動（設計～製造～出荷）に落とし込む；進め方
第7回	2012年6月20日(水) 13:30～17:00	AREC 4階	予防措置： 傾向管理	・管理図技法 ・工程能力管理
第8回	2012年6月27日(水) 13:30～17:00	AREC 4階	予防措置： チェックの技法	・Checkとは、（日常管理、品質監査） ・予防措置におけるチェック技法

定員 40名 **受講料** 〈AREC・Fiiプラザ会員〉5,000円 / 〈非会員〉20,000円

別途テキスト代 3,000円

講師 国立長野高専 客員教授 浅沼 和志氏

[元 富士通(株)技術者教育(統計的品質管理・信頼性管理)講師]

*** 第1回セミナー時(5/9)に、
受付にてお支払いください**

【お申込先】 AREC・Fiiプラザ事務局宛 TEL 0268-21-4377（担当：コデイネタ 池田・白井）

下記に必要事項をご記入のうえ、メール（mousikomi@arecplaza.jp）またはファックス（0268-21-4382）でお申込み下さい

AREC・Fiiプラザ 実務に活かす品質マネジメント実践基礎セミナー 参加申込書			
企業名			
参加者名			
所属・役職			
電話番号		メールアドレス	

※ご記入いただいた個人情報は当セミナー参加登録のほか、ご案内等に用いるもので、他の用途へは一切使用しません