

講  
料  
無  
受

# 『千客万来の仕組みづくり』

～ 成功する商品・製品、サービスの企画とは ～

多くの企業・店舗が、お客様の再来訪、リピートオーダー、囲い込みなど、お客様との継続的な取引を望み、そのために苦勞しています。これまでに「販売術」「接客術」「PR術」「社員教育法」などなど、多くの研究や取組がされていますが、ビジネスの現場で全ての方法を実行していくことは難しく、結局は従業員の能力に頼り、その従業員が職場を離れるとノウハウは消滅し、また新たな従業員教育をするという繰り返いです。

再訪客、リピートオーダーの多い企業・店舗と、そうでないところはどこが違っているのでしょうか？

全ての業種において、人に価値を提供し、その価値を認識してもらうサービス機能を設計しておくことが必要です。

このセミナーでは、サービス機能を設計する原則を含め、「千客万来の仕組み作り・8つの原則」と自社・店を、「また取引したい会社」、「もう一度行きたい店」にするための仕組み作りをご説明します。

## 講師：三原康司プロフィール

1958年生まれ。1985年早稲田大学大学院修了後、ソニー株式会社に入社。20年間に亘りIT製品、インターネットサービスの企画・マーケティングなどに従事。日本はもとより、インド、欧州での新規事業立ち上げプロジェクトを推進し、いずれも1年間で黒字化。

ソニー退社後も、音楽配信専用パソコン、プロバイダーとの連携によるただパソコン、超低価格端末とインターネットサービスの統合事業などを企画。

これまでの企画・マーケティングの実務経験とシステム設計法をベースとして、革新的商品・サービス、ビジネスモデルを実現するための企画法（発想法・思考法）とシステム設計法・ブレイクスルーデザイン法を開発。実践に用いながら、日々改良研究を続けている。

現在、ブレイクスルーデザイン研究所所長、㈱ミナーージュ取締役、商学博士。



開催時間：全3回開催

**19:00～20:30**

開催会場：茅ヶ崎商工会議所 4階 大会議室（所在地：茅ヶ崎市新栄町13-29）

定員  
**50**  
名

## 目 程

9/20(火)

「サービス業はもちろん製造業でも、  
成功のカギはサービス」

9/27(火)

「思考のパラダイム・シフト  
～千客万来の思考法～」

10/4(火)

「千客万来の仕組み・  
サービスの原則」

主 催：茅ヶ崎商工会議所サービス業部会

お申込・お問合せ：

茅ヶ崎商工会議所 中小企業相談所

TEL 0467-58-1111 FAX 0467-86-6601

Mail soudan@chigasaki-cci.or.jp

お車での来場はご遠慮ください。

茅ヶ崎商工会議所中小企業相談所 行 (FAX 0467-86-6601)


「千客万来の仕組みづくり」受講申込書

会社名(又は屋号)：\_\_\_\_\_

所在地：\_\_\_\_\_ 電 話：\_\_\_\_\_

受講者氏名：\_\_\_\_\_ F A X：\_\_\_\_\_

ご記入いただきました個人情報は、セミナー運営以外の目的で使用することはありません。

 **カリキュラム**

<b>【第1日】</b> 9月20日(火)	<b>「サービス業はもちろん製造業でも、成功のカギはサービス」</b>  1) “千客万来の仕組み”作り、これまでの成果 2) 製品販売から製品サービスの時代へ 3) 全ての産業は顧客へサービスを提供している 4) 千客万来の仕組み・8つの原則 5) 顧客視点の原則
<b>【第2日】</b> 9月27日(火)	<b>「思考のパラダイム・シフト ~千客万来の思考法~」</b>  1) “千客万来の仕組み”作り、これまでの成果 2) 思考のパラダイムを変えよ 3) 製造業の悩み、サービス業の悩み 4) 千客万来の仕組み・8つの原則 5) 目的の原則 6) 思考のパラダイム・シフトが事業拡大の鍵 7) 過去の成功が参考にならない時代 8) 目的はなんですか？ 9) 顧客価値認識の原則
<b>【第3日】</b> 10月4日(火)	<b>「千客万来の仕組み・サービスの原則」</b>  1) “千客万来の仕組み”作り、これまでの成果 2) 事業拡大はサービスで決まる 3) 千客万来の仕組み・8つの原則 4) 想定外の原則 5) サービスセンサの原則 6) 自動化の原則 7) 時間の原則 8) 千客万来の仕組み・設計原則のまとめ 9) 実践例の紹介

カリキュラムは修正する可能性があります。



茅ヶ崎商工会議所サービス業部会

電話：0467-58-1111

FAX：0467-86-6601