

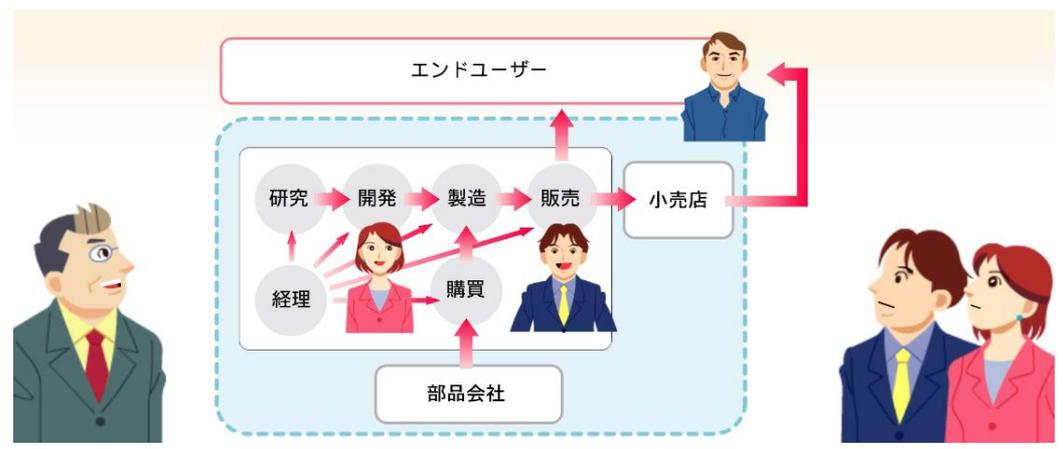
# お客さま視点で仕事を考える 経営品質入門コース

**一人ひとりがお客様視点で仕事をする事で、お客さまへの提供価値を高めます。**

経営品質向上活動に取り組む企業を対象に、お客さまの視点で日常業務を進める習慣を身につけるためのコースです。経営品質の基本概念から実践までをWebによる教材配信で学びます。難解な「経営品質」をわかりやすい言葉とアニメーションで解説。また、「職場プロフィール整理シート」をはじめとするツールで自己の業務を振り返りながら具体的に学習することが可能です。

## ＜本コースのねらい＞

- お客さまとは誰かを知り、個々の日常業務がお客さまへの価値提供にどう関わっているのかを理解します。
- お客さまから見た自社の強みを把握し、自社の長期的発展に貢献する視点を身につけます。
- 自分の仕事をお客さまマインドで見直す習慣を身につけます。



## ＜コースカリキュラム＞

<b>プロローグ</b> ～ある職場にて：本当にお客さまのことを考えていますか？～	
<b>第1章</b> お客さまにとって品質とは～品質はお客さまが決めるもの～	1-1 あなたのお客さまは誰ですか？ 1-2 お客さまから見た品質 1-3 お客さまに長くお付き合いをしていただくために
<b>第2章</b> 部分最適から全体最適へ	2-1 プロセス断絶の恐怖 2-2 あなたの会社の得意技は何ですか？
<b>第3章</b> 価値前提で考える	3-1 あなたの会社が大切にしている事は何か？ 3-2 職場の自己点検をしてみよう 3-3 職場のプロフィールを書いてみよう

## ＜概要＞

<b>受講対象者</b>	経営品質向上活動に取り組んでいる企業の一般社員
<b>仕様</b>	●想定学習時間：5時間 ●最短実行時間：58分 ●テスト数：2 (第1回 全20問 第2回 全20問)