

A. 単発セミナー

B. 教育・研修

経営者・管理者向け

「中小サービス業のための顧客満足と生産性の向上」

～「サービス産業 セルフチェックリスト」の活用をおすすめします～

(一社)東京技術士会 山根 幹大

サービス産業は、GDPの70%を占めており今や製造業と並んで今後の日本経済の成長のエンジンとなることが期待されています。

しかし、サービス産業の生産性の伸びは低く、サービス業の生産性向上のための具体的な方法の開発が進められています。

そこで、本講は、中小サービス業の皆様が無料で利用できる公的資産である、関東経済産業局の「サービス産業 セルフチェックリスト 活用マニュアル」による顧客満足と生産性の向上の方法について説明させていただきます。

——— 講演の概要 ———

- (15分) サービス産業の現状と経営改善手法の開発状況について
- (30分) 「サービス産業 セルフチェックリスト」の概要とその活用について
- (15分) サービス産業におけるマテリアルハンドリング技術の活用について

.....

講師名：山根 幹大 E-mail : yamane-ce@nifty.com Tel : 090-7011-0204

(ホームページ) <http://service-ic.com/> <http://www.logi-con.com/>

(略 歴) 2011年5月～ 一般社団法人東京技術士会 副会長

2003年4月～ 山根技術士事務所 代表

～2003年3月 株式会社ロジスティクス総合研究所 取締役 主席研究員

(専門分野) ロジスティクスおよびサービス産業のイノベーション

保有資格：技術士（経営工学部門）

(著 書) 経営工学の事典—180の知識— (共著)、朝倉書店 (2014)

ビジネス・キャリア検定試験標準テキスト (共著)、中央職業能力開発協会 (2011)

Systematic MH Design 最新MH設計の手引き (共著)、日本MH協会 (2011)

マテリアルハンドリング・システム活用術 (共著)、流通研究社 (2004)