

ちょうしんきん経営塾 21 第 3 期

～次世代リーダー向け 財務力・問題解決力強化セミナー～

第 4 回 勉強会のお知らせ

テーマ『顧客満足の失敗学～社員満足が CS を実現する～』

場所： 銚子信用金庫本店 8F 大ホール
〒288-8686 銚子市双葉町5-5
TEL 0479-25-2121

日時： 平成 23 年 1 月 20 日 (木)
14:00～16:00 勉強会 (16:30～懇親会)

講師： 瀬戸川 礼子 氏 ジャーナリスト・中小企業診断士

企業が存続するためには顧客満足 (CS) が重要である。
しかし、高い顧客満足で有名な企業でさえも倒産してしまう。
なぜ顧客満足への取り組みが企業を救えなかったのか？その根底には社員満足が鍵となっている。
今回はジャーナリストで中小企業診断士である瀬戸川礼子氏をお招きし、実在した企業の失敗から「顧客満足を成功させるために必要なこと」を学んで頂きます。

社員満足なくして顧客満足なし

【講師】



ジャーナリスト・中小企業診断士
瀬戸川 礼子 氏

講師プロフィール

宿泊・飲食産業の業界誌『週刊ホテルレストラン』の副編集長を経て、2000 年からジャーナリストとして独立。記者歴は 18 年になる。現在は「顧客満足」「社員満足」「経営理念」「広報」などの広い視点で、

- ①ジャーナリスト活動：メーカー、工務店、百貨店、病院、銀行など、さまざまな業種・企業が対象。著書の執筆、また新聞・雑誌・インターネット上の連載執筆を行なっている。
 - ②企業・団体などにおいてセミナー講師活動
 - ③経営コンサルタント活動、を行なう。
- 法政大学専門職大学院卒。MBA (経営学修士)

< 講演実績 >

全国各地の商工会議所 ・資生堂 ・中央東京ヤクルト
コスモ石油ガス、JOMO、・北陸先端科学技術大学大学院、汐留塾 (ザ・リッツ・カールトン・ホテル) 他

< お問い合わせ先 >

銚子信用金庫 営業推進部内 「ちょうしんきん経営塾 21」 事務局

TEL : 0479-25-2121