

昨年、設立20周年を迎えました

CS “顧客満足” 研究会

カスタマー・サティスファクション: Customer Satisfaction

■ 研究会活動

「楽しく、無理なく、全員参加！」

そのあと



体験 ⇨ フィールドワーク

交流 ⇨ 東西CS研合宿

学習 ⇨ CSサロン

発表 ⇨ 論文作成



- ◆ 品川水族館、アクアパーク見学(2015)
- ◆ 湘南ロボケアセンター体験(2014)
- ◆ 勝沼探索・ワイナリー旅行(2013)
- ◆ 川越胃腸病院(2012)

- ◆ 前回 神戸訪問(2016)
- ◆ 神戸市の総合インフォメーションセンターのおもてなし他
- ◆ 次回 東京開催(2018予定)

- ◆ “よい”外食メニューとは?(2014)
- ◆ ミニアロマ講座(2013)
- ◆ おいしい日本茶の選び方(2013)

- ◆ 消費者にとってのCSとは(2016)
- ◆ 水族館のCSを事例として
- ◆ 医療機関におけるCS/ESとは(2013)
- ◆ ホテル業界のCSとは(2012)

()内は、実施年

■ 研究テーマ

「企業や消費者にとってのCSとは何か」、「それを支えるESとは何か」

じっくり



🔊 これまでの研究事例

「日本経営品質賞」受賞等の企業・自治体の研究

- 📖 【2006年度】 J・アート・レストランシステムズ
- 📖 【2007年度】 岩手県滝沢村
- 📖 【2008年度】 福井県民生活協同組合
- 📖 【2009年度】 伊那食品工業株式会社
- 📖 【2010年度】 帝国ホテル・スーパーホテル
- 📖 【2011年度】 福井県民生活協同組合
- 📖 【2012年度】 医療法人財団献心会川越胃腸病院

「消費者」として体験に基づくCSの研究

- 📖 【2014年度】 外食産業のメニュー表示のありかた
- 📖 【2015年度】 水族館を事例とした消費者のCS
- 📖 【2016年度】 野菜流通に関する新ビジネス展開企業のCS・ESについて(継続研究中)

🔊 毎年の基礎学習

裏面をご覧ください

CS・ES基礎講座 ※2017年6月10日(土)開催予定

📖 顧客ロイヤルティ協会理事 島村治雄氏

◆◆◆ CS研究会とは ◆◆◆

ようこそ



- ◆ CS=顧客満足 (Customer Satisfaction)
- ◆ ES=従業員満足 (Employee Satisfaction)

企業の「最大の資産」は「人」である
「ES」なくして「CS」なし



- ◆ 発足 : 1996年4月
- ◆ 会員 : 約30名
- ◆ 理念 : Global Citizen(地球市民)
- ◆ 活動 : 毎月第2土曜日 18:00
- ◆ 場所 : 東京ウイメンズプラザ

参加してみませんか！CS研究会



➡ CS研究会に集う 「楽しく、無理なく、全員参加！」

CS研究会は、CSに興味と関心がある人の集まりです。

すでにCSを研究している人も、これからCSのことを勉強したい人も、どなたでもOKです。

現在のメンバーは老若？男女、いろいろな職業の方が、いろいろな知見を持って集っています。

自主研究会は、数少ない土曜夕方からの活動で、日中都合がつかない方も参加しやすい時間帯です。

何より「楽しく、無理なく、全員参加」、自分自身が楽しく学んで、満足できる会をみんなで作りましょう！

➡ 2017年度の活動予定

CS研究会は、昨年発足20周年を迎えました。

これまでの活動を生かし、「CS」の基礎から、新しいビジネスの「CS」と「ES」等を今年度のテーマとしています。

- 6月10日(土) CS・ES基礎講座 毎年恒例 CSとESの基礎を学ぶ講座
- 7月 8日(土) 7月定例会 野菜流通に関する新ビジネス展開企業のCS・ESについて
- 8月 5日(土) 8月定例会 納涼会を予定
- 9月 9日(土) 9月定例会 フィールドワーク等も交え、継続研究予定
- 10月14日(土) 10月定例会 (以降、企画中)
- ~

➡ まずは「CS・ES基礎講座」へどうぞ

初めての方は、6月10日(土)18時スタートのCS・ES基礎講座からの参加がおすすめです。

顧客ロイヤルティ協会の島村理事によるCS・ESの入門講座です。毎年分かりやすい内容で好評です。

「CS(顧客満足)」と、聞き慣れない方もいらっしゃるかもしれない「ES(従業員満足)」について、基本のキホンから学ぶことができ、お気軽にご参加いただける講座です。講座の参加費は無料。

「CS・ESのことを知りたい人」、「CS研究会のことを知りたい人」等々、お試しでも結構です。是非、ご参加ください。

講座終了後は、懇親会も開催する予定です。(実費)

➡ 「CS研究会」「CS・ES基礎講座」への参加方法

CS研究会定例会、CS・ES基礎講座の開催案内、は、NACS東日本支部のホームページで確認できます。(CS研究会のホームページもあります) アクセスはこちら <http://nacs-east.jp/kenkyukai/cs.htm>

➤ CS研究会定例会

日時: 毎月第2土曜日 18時~20時 定例会後自由参加の懇親会あり☑

場所: 東京ウイメンズプラザ (渋谷区神宮前5-53-67)

➤ 連絡先

代表 : 河村秀範 副代表 : 中島美冬 ✉ k-cs@nacs-east.jp



CS研究会に参加したい、興味が沸いてきた。いつでも、お気軽に連絡ください。
会員一同 お待ちしています！