

JQAA経営品質研究会セミナー

# 「オリンパスイメージングにおける顧客の声の活用について」

～コールセンターを軸としたVOC活動の展開～

## 受講対象者

- (1) 経営品質協議会認定セルフアセッサー
  - (2) 経営品質協議会会員・各地域経営品質協議会会員
  - (3) 上記、(1) (2) からのご紹介者
    - ・経営幹部・経営戦略企画部門・企業革新推進部門
    - ・本社人事部門の責任者・スタッフ、全部門の部門長
    - ・CS・経営品質担当部門の責任者・スタッフ
    - ・「理想の姿」を明確にして価値前提の経営を目指す皆様
- ※JQA(経営品質)の基礎知識がなくても、ご参加いただけます。

日程

2010年 **5月19日(水)**  
18:30～20:30 (開場18:00)

会場

御茶ノ水 総評会館 (201室) ※裏面に地図があります  
千代田区神田駿河台 3-2-11  
電話:03-3253-1771(代)

定員

**90名**  
先着順

費用

3,000円/人(税込)

## プログラム内容 ・ 講師



講師 若松誠一氏

### 【講演内容】

顕微鏡の国産化からスタートしたオリンパスは、そこで培った光学技術を基盤に、社会に新しい価値を創造し続けて、2009年に創立90周年を迎えました。

同社は「お客様の思いを実現する」との意思を込めて「Social IN」を経営理念と掲げ、この「お客様の思い」を社内に反映させるために、事業体ごとの特徴に合わせた方法でVOC (Voice Of Customer)活動を展開しています。

本セミナーでは、デジタルカメラやICレコーダーなどのコンシューマ製品を扱うオリンパスイメージングでのVOC活動の取り組みについて、カスタマーサポートセンターの活動を中心にVOC活動および全社CS向上への取り組みと成果事例とともに、活動推進にあたってのご苦労についてもご紹介いただきます。

☆VOC活動については、ホームページにも公開されています。

<http://www.olympus.co.jp/jp/corc/csr/soundcorpo/customer/quality.cfm>

### 【講師プロフィール】

1976年 東京理科大学理学部卒業(東京出身)

同年 オーディオ会社入社 磁気ヘッドの開発担当

1979年 オリンパス(株)入社、デジタル記録技術の研究・開発や新事業企画を担当

1980年 カスタマーサポートセンター担当、顧客満足度向上やVOC活動を推進中

現在、オリンパスイメージング カスタマーサポートセンター長。ACAP会員

### 【会社概要】

(オリンパスイメージング(株)は2004年10月にオリンパス(株)から分社)

事業内容 デジタルカメラ・録音機等の製造販売

資本金 11,000百万円 (2009年3月31日現在)

単体従業員数 922名 (2009年3月31日現在)

2010年  
6月24日  
ご案内

☆6/24は、JQAA総会・基調講演を実施させていただきます！☆

基調講演テーマ: 取り戻せ自信と誇り～成熟社会における発想の転換～

講師: 一橋大学イノベーション研究センター長・教授 米倉誠一郎氏

総会・基調講演の会場は、アイビーホール(青学会館)を予定しております。

会場をお間違えないよう、ご注意ください。

■お申し込み方法： 研究会に参加お申し込みの方は下記フォームに記入の上  
申し込先： [jqaa-learn@yahoogroups.jp](mailto:jqaa-learn@yahoogroups.jp) へお送りください。（担当理事：熊巳、大森、西村、後藤）

【研究会申込必須項目】

①参加希望日/テーマ名：②氏名：③ふりがな：④E-mail：⑤会社名・所属：

⑥ご紹介者（例：〇〇県経営品質協議会など）

\*お申し込みの際は、必ず氏名を入れてください。難しい名前は、振り仮名付きでお願いいたします。  
メールアドレスだけでは、識別できない場合があります。

\*費用：3,000円（会場でお支払いいただき領収書をお渡しいたします）

\*資料の準備がありますので、事前にお申し込み願います。

\*お申し込みいただいた際の「個人情報」は、研究会の「申込名簿」にのみ使用いたします。  
定員になり次第、締め切りとなります。お早めにお申し込み下さい。



【会場】

御茶ノ水 総評会館  
千代田区神田駿河台 3-2-11  
電話：03-3253-1771(代)

【最寄駅/交通機関】

- 地下鉄
  - 丸ノ内線/新宿線をご利用の方は地下道を通り、千代田線方面へ東京メトロ千代田線 新御茶ノ水駅 B3出口（徒歩0分）
  - 東京メトロ丸ノ内線 淡路町駅 B3出口 ※（B3出口まで徒歩5分）
  - 都営地下鉄新宿線 小川町駅 B3出口 ※（B3出口まで徒歩3分）
  - ※B3a出口は、違う方向へ出ますのでご注意ください。
- JR中央線・総武線 御茶ノ水駅 聖橋口（徒歩5分）

※ 個人情報の取り扱いについて：下記内容にご同意の上お申し込みください。

JQAA(経営品質アセッサーフォーラム)では、今回ご記入いただいた情報は今後セミナーお申込者に情報提供させていただく際に使用させていただきますが、個人情報の紛失、誤用を防止するために厳重なセキュリティ対策の下、管理いたします。  
なお、ご連絡の際には直接お電話を差し上げる場合もございますので あらかじめご了承ください。また、セミナーお申込者からいただきました個人情報に關しまして、修正、利用停止、削除などの必要が生じた場合、ご本人様から直接ご連絡いただくことにより、適宜ご要望に応じた対応をさせていただきます。

お問い合わせ先

**JQAA**  
経営品質アセッサーフォーラム

連絡先 [jqaa-admin@yahoogroups.jp](mailto:jqaa-admin@yahoogroups.jp) お電話でのご連絡は、受け付けておりません  
JQAAのホームページのアドレス <http://www.jqac.com/jqaaweb>

JQAA(経営品質アセッサーフォーラム)運営活動担当事務局(担当理事：小楠、藤代、久保田)