

# CS向上のためのチームビルディングセミナー 「システム・コーチング®」

## で協働を体感する。

CSを向上させるためには、一人ひとりが顧客起点で考える組織にすることが重要です。しかし、経営者のメッセージが現場に浸透していない、現場に様々な課題があるケースが多く見受けられます。職場のメンバーがチームの一員として「協働」して顧客起点で考え、課題を解くことがカギとなります。

「協働」には文書や机上の理想論ではなく、ワンチームを構成する多様な相手の感情や感覚などを意識し理解しあうコミュニケーションが重要です。相手の目に見えない部分をお互いに可視化することで、良い信頼関係が生まれ協働が進みます。システム・コーチング®は「見えにくいチームの「関係性」を見える化し組織を成長させる新しい手法」です。経営幹部のワンチーム化にも効果的です。

日時：2020年 2月 28日（金） 13:30～17:00

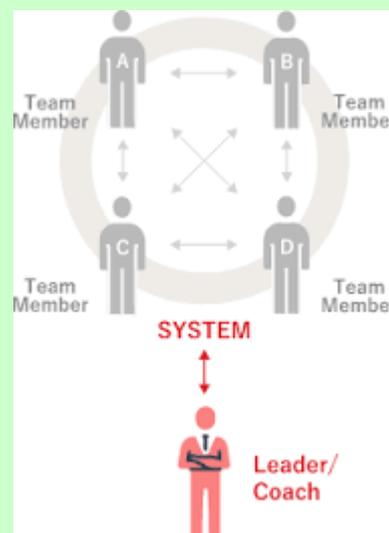
### 実施内容：

1. CS向上のための協働  
One Teamに必要なこと
2. システムコーチングとは  
心理的安全性、小さな声を大切に、ドリーミングの力
3. 進め方と協働事例の紹介
4. システムコーチングの体験

### 対象：

- ・社員（従業員）を顧客起点の行動に変えたい
- ・JCSI（顧客満足度指数）を意図的に高めたい
- ・システムコーチングの可能性を体験したい

※コンサルタントの方のご参加はご遠慮ください。



講師：CRRグローバル認定 組織のためのシステムコーチ



小川 英里 氏



水町 浩之 氏

システム・コーチング®は見えにくいチームの「関係性」を見える化し組織を成長させる新しい手法です。

「システム・コーチング」は、CRR GlobaおよびCRGlobal Jecemが所有する登録商標です。詳しい説明はCPRGche japanのホームページをご覧ください。

## 講師紹介

### 水町 浩之 氏 (NECマネジメントパートナー エグゼクティブコンサルタント)

NLPマスタープラクティショナー、2008～2010年日本経営品質賞制度検討委員長、  
2007～2019年日本版医療MB賞クオリティクラブ(JHQC)審査委員長

### 小川 英里 氏 (株式会社グローバルコーチング エグゼクティブコーチ)

ICF国際コーチ連盟認定 プロフェッショナルエグゼクティブコーチ(PCC)、  
米国CTI認定プロフェッショナルコーチ(CPCC)、  
ザ・リーダーシップ・サークル認定プラクティショナー(TLCGP)

会場：日本生産性本部 第1・2セミナー室

東京都千代田区平河町2-13-12

募集人数 30名

参加費 (1人あたり)



会員種別	JQAC会員・セルフアセッサー、 SPRING法人会員	日本生産性本部 賛助会員	一般及びSPRING情報会員
参加費 (税別)	3,000円	4,000円	5,000円

## お申し込み方法

サービス産業生産性協議会ホームページ、webお申し込みフォーム

<https://spring.smktg.jp/public/seminar/view/313>

- ・本セミナーへのご参加は、原則としてwebでの事前登録(申込)が必要です。
- ・上記URLからご登録頂いた方に、開催一週間前を目処に「参加案内」「ご請求書」を送付いたします。
- ※参加お申し込み後のキャンセルはご遠慮願います。その場合は代理の出席をご検討ください。
- なお、代理の参加も不可能な場合は速やかにご連絡ください。
- 直前の場合、キャンセル料が発生しますのでご注意ください。

開催3営業日前 ~ 開催前日:参加費の50% 開催当日不参加:参加費の全額

### 【個人情報の取扱いについて】

経営品質協議会、サービス産業生産性協議会事務局をつとめます「公益財団法人日本生産性本部」では、皆様の個人情報を以下のように取扱います。下記の内容をご確認の上、ご同意の上お申し込みをお願い申し上げます。なお、同意いただけない場合は、適切なサービスを受けられない場合がございます。同意いただいた後でも個別に不同意の表明をすることが可能です。

#### 1. 利用目的

- ①本フォーラムに関する各種連絡、資料等の作成・配布での利用
  - ②当協議会及び日本生産性本部主催のシンポジウム・セミナー等のご案内 (DMもしくはEメール)
  - ③顧客分析・市場調査
- 以上の目的以外で個人情報を利用する場合、ご本人に個別理由を説明し同意を得た上で行うものといたします。

#### 2. 個人情報の第三者提供について

個人情報は、あらかじめ皆様の同意をいただくことなく、外部に提供することはありません。ただし、以下の利用目的に該当する場合は、皆様から特に申し出がない限り、経営品質協議会、サービス産業生産性協議会の諸活動の通常業務として必要な範囲において、皆様の個人情報を第三者に提供することがあります。

- ・当協議会が招聘する外部有識者(講師関係者)からの照会があった場合に依るごと

#### 3. 業務委託について

本研究会の運営にあたり、業務の一部を外部に委託しております。委託先に対しては、参加者へのサービスに必要な個人情報だけを委託します。日本生産性本部の選定基準に基づき委託先を選定し、契約により個人情報の保護を徹底するとともに、委託先に対して適切な管理・監督を行います。おもな業務委託の内容は次の通りです。発送業務(参加証、テキスト等)、印刷業務(報告書等)、情報システム管理、廃棄物処理等。

#### 4. 皆様の権利

個人情報について、ご本人による開示請求・訂正・削除・利用停止等を求めることが可能です。その際は、以下「お問い合わせ」までご連絡ください。

#### 5. 個人情報保護管理者 総務部長

## お問い合わせ

公益財団法人日本生産性本部 東京都千代田区平河町2-13-12

経営品質協議会 (JQAC)事務局 <https://www.jqac.com/>

担当：富山、橋本、塩見 E-mail : jqa-info@jpc-net.jp TEL:03-3511-4017



サービス産業生産性協議会 (SPRING)事務局 <https://www.service-js.jp>

担当：吉田、加藤、田嶋 E-mail : service-js@jpc-net.jp TEL:03-3511-4010



Twitterアカウント :  
@SPRING\_Service



Facebookページ :  
<https://www.facebook.com/SPRING.Service>