

報道関係者各位
プレスリリース

2011年2月3日
株式会社神戸デジタル・ラボ

神戸デジタル・ラボ、2月23日にサービスサイエンス実践の第一人者・諏訪良武氏を迎え 大阪で『サービスサイエンスセミナー』を開催

サービスサイエンスで企業を改革する ～企業経営、ネット活用、営業スタイル、すべてを総点検～

株式会社神戸デジタル・ラボ（所在地：兵庫県神戸市中央区、代表取締役社長：永吉 一郎、以下「KDL」）は、ソフトブレイン株式会社（本社所在地：東京都中央区、代表取締役社長：豊田浩文）と共同で「サービスサイエンスで企業を改革する ～企業経営、ネット活用、営業スタイル、すべてを総点検～」と題し、2月23日（水）に『サービスサイエンスセミナー』を開催します。

<http://www.kdl.co.jp/seminar/index.html>

あらゆる業種・業態の企業がサービス業の側面を持ちはじめている今日、自社のサービスが顧客にどのような価値を提供できているかを正しく知り、顧客視点で自社サービスを改善することは、厳しい経済環境下で生き残るために不可欠だと言っても過言ではありません。「サービスサイエンス」は、顧客視点でサービスを分解・分類・モデル化する実践的な理論として、現在大きな注目を集めている考え方です。

当セミナーでは、サービスサイエンス実践の日本における第一人者であり、わずか3年でオムロンフィールドエンジニアリングを「地味で目立たない修理会社」から「高い顧客満足度と生産性を誇る会社」とし、サービスレベルが他業界からもベンチマークされる会社に改革された、ワクコンサルティングの諏訪良武氏を基調講演にお迎えします。

また、KDLからは、サービスサイエンスの考え方をインターネット上でのサービスにも応用した「ネット版サービスサイエンス」を、ソフトブレインからは、顧客満足度の向上により結果的に営業効率も高まることを、事例を交えて分かりやすく解説します。

■サービスサイエンスで企業を改革する ～企業経営、ネット活用、営業スタイル、すべてを総点検～ 開催概要

名称：「サービスサイエンスセミナー」
開催日時：2011年2月23日（水） 13:30～16:30
参加料：無料
主催：株式会社神戸デジタル・ラボ、ソフトブレイン株式会社
開催場所：ザ・リッツ・カールトン大阪
大阪市北区梅田 2-5-25 TEL. 06-6343-7000
定員：100名

詳細・申込は下記Webサイトまで。

⇒ <http://www.kdl.co.jp/seminar/index.html>

<「サービスサイエンスセミナー」の対象とするお客様>

経営と営業を変えなければならないと考えている方々（経営者・営業責任者・営業マネージャー等）

■セミナー概要

【セッション1】13:30～15:00（90分）

『顧客はサービスを買っている』 講師：株式会社ワクコンサルティング エグゼクティブコンサルタント 諏訪 良武氏

私は、オムロンフィールドエンジニアリング時代に、顧客視点から全社的な業務改革に取り組み、わずか3年間で「地味で目立たない修理会社」から「高い顧客満足度と生産性を誇る会社」へと生まれ変わらせることが出来ました。

この取り組みは、大半の企業に当てはまる、極めて実践的な理論として体系化できることに気付き、顧客視点でサービスを分解・分類・モデル化する「サービスサイエンス」理論として世に問うことが出来ています。

その後、この理論を活用した多くの企業改革に携わり、具体的な成果が次々と生まれています。本講演では、サービスサイエンス理論の解説はもちろん、コンサルタントとして多様な業種で取り組んだ改善事例を、個別企業の抱える課題や背景から分かりやすく説明したいと思います。

【セッション2】15:10～15:55（45分）

『ネット版サービスサイエンス あなたのサイトが顧客から評価されない理由は？』

講師：株式会社神戸デジタル・ラボ 原田 敬士

情報化の進展と共に企業経営におけるインターネットの重要度は高まるばかりですが、サイト利用者の満足度という視点で検証は行えているでしょうか？

ウェブサイトやネットサービスにおいても、サービスのつくり込みこそが顧客満足の鍵ですが、求められるサービス要素を全て盛り込むと、時間とコストがいくらあっても足りず、過剰な場合はマイナスにさえ作用します。

「サービスサイエンス」理論をサイト運営に活用することで、顧客が求める必要にして十分なサービスの総点検が行えるのではないのでしょうか？ 実践的な解説を行います。

【セッション3】16:00～16:30（30分）

『ITの力で営業効率と顧客満足の両立へ』 講師：ソフトブレイン株式会社 執行役員 関西支社長 長部 力丸氏

昨年お客様に「今後取り組みたい営業テーマ」でアンケートをさせて頂いたところ、「顧客満足度の向上」が新規顧客開拓に次いで2番目でした。ほとんどの企業様が取り組んでいる「顧客満足度向上」ですが、これを日々の営業活動にどう反映させたいのか分からないとの声も多く耳にします。

ソフトブレインでは、顧客満足度の高い営業を行うことが新規営業につながり、結果的に営業効率を高まることを、具体的な事例を交えお話しさせていただきます。

【会社概要】

社名：株式会社神戸デジタル・ラボ
代表者：代表取締役社長 永吉 一郎
所在地：〒650-0033 兵庫県神戸市中央区江戸町93番 栄光ビル5F
設立：1995年10月
資本金：2億995万円
従業員数：127名(2010年12月現在)
ホームページ：<http://www.kdl.co.jp/>

プレスリリースに記載された内容などは発表日現在のものです。

その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。

【プレスリリースに関するお問い合わせ先】

株式会社神戸デジタル・ラボ 営業企画部 担当：舟橋
TEL：078-327-2280 FAX：078-327-2278
E-mail：info@kdl.co.jp