

東日本大震災で被災された皆様に謹んでお見舞い申し上げます。
被災された企業様、影響を受けている企業様のお力になれるように配慮したセミナーをご提供いたします。

～ ジャパンブランド企業への経営革新～

脱下請！企画・開発・販路開拓を実現

「中小製造業のサービス化」

のための<ダイレクトサービスマネジメント>セミナー

モノが売れない時代。モノの魅力を高め、モノの満足度を高める【サービス】の開発と提供が不可欠。製造業のサービスづくりの新しい手法、「ダイレクトサービスマネジメント」を皆様にお届けします。



東京会場

平成23年

6月16日(木) 14:00～16:30

メルパルク東京(港区芝公園 2-5-20)

岡山会場

平成23年

7月13日(水) 14:00～16:30

テクノサポート岡山(岡山市北区芳賀5301)

<定員>

東京：30名 (先着順)

岡山：10名 (先着順)

お申し込みは裏面の申込書に必要事項を記入の上、FAXにてお送りください。

<受講料>

10,000円(税込み・資料代込)

受講料はセミナー当日会場までお持ちください。

<主催> 株式会社アルマ経営研究所 / 株式会社アイ・エス・ティ

本セミナーのお問い合わせは、アルマ経営研究所までお問い合わせください。

岡山市北区下石井2-1-10 Tel(086)225-3635 Fax(086)223-5966

電子メール info@arma.co.jp ホームページ <http://www.arma.co.jp>

ダイレクトサービスマネジメントの概要

モノからソリューション、そして 時代はサービスへ サービスビジョン

多くの企業が、モノ（製品・商品）中心から、サービス重視に移行しています。そのために必要なのが「サービスビジョン」。お客様に喜んでいただくために「やるべきサービスは何か」を明確にします。

ダイレクトサービス
マネジメントの3つ
の構成要素

サービス作りは顧客視点が必須！ 顧客視点を実現できる ペルソナ手法

顧客視点の大切さは皆さんのご存じのとおりです。では、具体的に顧客視点を作る、生かす方法をご存知ですか？ 顧客視点を作り、生かすことができる最強のツールがペルソナ手法です。セミナーでは魅力的なサービス作りを生かすペルソナ手法がどのようなものか、実感していただきます。

ダイレクトサービス
マネジメントが御社の
サービス開発を
お手伝いします！

成果を出すために即実践！
業績につなげる

サービスマーケティング

サービスにはモノにはない特徴があります。この特徴を理解しないと最適なマーケティングを描くことはできません。ダイレクトサービスのマーケティングはこれまでにない「2段階のマーケティング」を提案しています。

講師紹介

サービスビジョン・マーケティング

松本直也（まつもとなおや）

(株)アルマ経営研究所所属コンサルタント・
中小企業診断士
中小企業のサービス化による経営革新、
サービス組織の中期経営計画・
従業員意識調査。

http://www.arma.co.jp/member.html#matsumoto_naoya



ペルソナ手法

吉井 誠（よしいまこと）

(株)アイ・エス・ティ代表取締役社長
ペルソナ手法の専門家、製造業からIT
関連・サービス業まで幅広い実績を持つ、
公的機関でもセミナー実績多数
大学でも講義を行っている。

http://www.arma.co.jp/member.html#yoshii_makoto



アルマ経営研究所 行
(本用紙をFAXしてください)

F A X 086-223-5966

ダイレクトサービスマネジメント セミナー申込書

会 場	東京（6月16日水曜）		岡山（7月13日水曜）	
御社名				
役職名			氏名	
住 所				
電話番号			FAX番号	
備 考				