

ビジネス街のランチタイムに、関西学院大学の教員と共に学ぶ

無料



ビジネスランチアワー

関西学院大学大阪梅田キャンパスは、大阪で勤務されている多くの社会人に対して、現実のビジネスにある背景、理論、科学的方法を学習し、より適切にビジネスの現実に対処していく方法を学ぶきっかけとなる場を提供したいと考えます。夜遅くまで仕事をされている社会人に、まずは昼食時にビジネスに関するヒントやアイデアをつかんでいただくきっかけを提供します。

● 12月の話題提供 「顧客満足とはどんなものか」 ●



講師：山本 昭二 関西学院大学専門職大学院経営戦略研究科 教授

神戸大学大学院経営学研究科博士課程後期課程修了、関西学院大学商学部教授を経て 05 年より現職。著書に『サービス・クォリティ』（千倉書房、1999 年）、『サービス・マーケティング入門』（日経文庫、2007 年）、翻訳に『バリュー・プロフィット・チェーン』（日本経済新聞社、2004 年）などがある。日本商業学会学会賞優秀賞を受賞。日本商業学会理事、日本消費者行動研究学会理事。主に顧客満足、顧客維持、サービス品質の評価に関する研究を行っている。

企業が長年にわたって成長するために必要なものとして「顧客満足」という言葉がよく使われます。顧客満足度を高めることの重要性が問われている割には、それがどの様なもので何故重要なのかと言うことは、あまり話題にならないようです。今回は、サービス・マーケティングの立場から、顧客満足の役割や実際の利用についてお話しをします。

■日 時： 2009年 12月17日（木曜日） 12:10～（受付開始 11:45～）

12:10～12:40 昼食をとりながら、講師から話題の提供

12:40～13:00 参加者とビジネスの懇談

13:00～13:30 時間が可能な方と引き続き懇談

■場 所： 関西学院大学大阪梅田キャンパス 14階 1408教室

（〒530-0013 大阪市北区茶屋町 19-19 アプロズタワー14F）

■定 員： 30名（先着順） ※座席に限りがございますので、お早めにお申し込み下さい。

■費 用： **無料** ※昼食は当日会場で取っていただいて結構です（昼食は各自ご用意ください）。

■お申込方法： 下記項目を記入し、電子メールにてお申込ください。定員になり次第締め切ります。

【記入項目】

件名「12月17日 ビジネスランチアワー申込」

- ① 氏名（ふりがな）※卒業生の方は、卒業年度・学部
- ② 〒・ご住所
- ③ TEL
- ④ E-mail アドレス
- ⑤ 勤務先名
- ⑥ テーマに関する講師への質問

■お申込宛先： E-mail: kghub@kwansei.ac.jp

（お問合せ 関西学院大学大阪梅田キャンパス TEL:06-6485-5611）

【主催】 関西学院大学大阪梅田キャンパス



【個人情報の取扱いについて】お申込にあたり、お知らせいただいた個人情報は、来場者の分析や今後関西学院大学大阪梅田キャンパスからのお知らせをお送りする際にのみ利用いたします。