

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。

● 3月の話題提供 ●

## 「顧客が感動するサービス」ってどんなサービス？」

講師：中西 正雄 関西学院大学専門職大学院経営戦略研究科 客員教授・名誉教授

1959年神戸大学経済学部卒業後、伊藤忠商事(株)で勤務。1961年カリフォルニア大学ロサンゼルス校(UCLA)経営大学院に入学。1968年博士号(Ph.D)取得。UCLA 経営大学院助教授、准教授としてマーケティング関連科目を担当。1976年関西学院大学商学部教授に就任。2005年同大学大学院経営戦略研究科(ビジネス・スクール)新設にともない同研究科教授に就任。2007年同大学名誉教授。主著に「小売吸引力の理論と測定」(千倉書房 1978)、「Market-Share Analysis」(Kluwer Academic Press 1988)、「消費者行動分析のニューフロンティア」(誠文堂新光社 1984)。



顧客が感動するようなサービスを提供したいと考えている企業は多いことではと思いますが、実際にどんなサービスを提供すれば顧客が感動してくれるのか、はっきり分かっている企業は少ないのではないのでしょうか。ディズニーランドやリッツ・カールトンなど、サービス分野でベンチマークとなっている会社の事例があっても、それを自社の活動にどう反映したらよいのか、考えあぐねている企業もあると思います。ここでは「もてなし」と「信頼」という二つのキーワードで「顧客が感動するサービス」を分析し、顧客の感動を生み出すための企業内の仕組みづくりについて考えてみたいと思います。

■日 時： 2010年 3月15日(月曜日) 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 1406教室  
(〒530-0013 大阪市北区茶屋町 19-19 アプローズタワー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「3月15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](mailto: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。