

# 일본10. 선진 고객만족경영(CSM) B/M

## 연수 안내

### 연수지역

일본 (동경/오사카)

### 연수기간

4박 5일

### 연수비용

200만 ~ 250만



## 주요 연수 일정

일차	지역	주요 내용
1일차	인천 동경	<ul style="list-style-type: none"> <li>출국 : 인천→동경</li> <li>최첨단 정보시스템, 멀티미디어 센터 방문</li> </ul>
2일차	동경	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>벤치마킹 1) 동경가스</b> - "고객의 목소리"사원부터 사장까지 모든 부서에 공유</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>벤치마킹 2) 교세라</b> - 교세라 철학 80항목을 수첩화하여 전 직원이 매일 조례를 통해 철저한 교육 CS 경영을 실현</li> </ul>
3일차	동경 오사카	<ul style="list-style-type: none"> <li>이동: 동경-&gt;오사카</li> <li><b>벤치마킹 3) 시마즈 제작소</b> - 작업공간을 소름화하여 오픈된 공간에서, 종업원과 소통강화와 눈으로 보는 관리 실현</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>벤치마킹 4) 산요전기</b> - 인사 유니트 시스템으로 차세대 핵심리더 획득 성공</li> </ul>
4일차	오사카	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>벤치마킹 5) MK 택시</b> - CS와 종업원 만족경영으로 일본의 대표적 CS기업 - 종업원 책임제도와 회사의 무한 책임제도 시스템</li> <li>연수 종합 평가회</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>현지 자료수집 및 인프라 견학</li> <li>귀국 : 오사카→ 인천</li> </ul>
5일차	오사카 인천	

## 방문 기관 안내

주요 방문지
<ul style="list-style-type: none"> <li>설립 : 1992년</li> <li><a href="http://www.tokyo-gas.co.jp">www.tokyo-gas.co.jp</a></li> <li>고객의 목소리"사원부터 사장까지 모든부서에 공유</li> </ul> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>설립 : 1959년</li> <li><a href="http://global.kyocera.com">http://global.kyocera.com</a></li> <li>교세라 철학 80항목을 수첩화 및 전 직원 아침 조례</li> </ul> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>설립 : 1919년</li> <li><a href="http://www.shimadzu.co.jp">www.shimadzu.co.jp</a></li> <li>공장을 소름화하여 오픈된 공간에서, 종업원과 소통강화.</li> </ul> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>설립 : 1947년</li> <li><a href="https://www.panasonic.com">https://www.panasonic.com</a></li> <li>인사 유니트 시스템으로 차세대 핵심리더 획득 성공</li> </ul> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>설립 : 1960년</li> <li>홈페이지 : <a href="https://www.mktaxi-japan.com">https://www.mktaxi-japan.com</a></li> <li>종업원 책임제도와 회사의 무한 책임제도 시스템</li> </ul> 