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	주요 방문지
1일차	인천 동경	● **출국 : 인천→동경** ● **최첨단 정보시스템, 멀티미디어 센터 방문**	
2일차	동경	● **벤치마킹 1) 동경가스** -"고객의 목소리"사원부터 사장까지 모든 부서에 공유	◆ 설립 : 1992년 ◆ www.tokyo-gas.co.jp ◆ 고객의 목소리"사원부터 사장까지 모든부서에 공유
		● **벤치마킹 2) 교세라** - 교세라 철학 80항목을 수첩화하여 전 직원이 매일 조례를 통해 철저한 교육 CS 경영을 실현	◆ 설립 : 1959년 ◆ http://global.kyocera.com ◆ 교세라 철학 80항목을 수첩화 및 전 직원 아침 조례
3일차	동경 오사카	● **이동: 동경->오사카** ● **벤치마킹 3) 시마즈 제작소** -작업공간을 쇼룸화하여 오픈된 공간에서, 종업원과 소통강화과 눈으로 보는 관리 실현	◆ 설립 : 1919년 ◆ www.shimadzu.co.jp ◆ 공장을 쇼룸화하여 오픈된 공간에서, 종업원과 소통강화.
4일차	오사카	● **벤치마킹 4) 산요전기** - 인사 유니트 시스템으로 차세대 핵심리더 획득 성공	◆ 설립 : 1947년 https://www.panasonic.com ◆ 인사 유니트 시스템으로 차세대 핵심리더 획득 성공
		● **벤치마킹 5) MK 택시** - CS와 종업원 만족경영으로 일본의 대표적 CS기업 - 종업원 책임제도와 회사의 무한 책임제도 시스템 ● 연수 종합 평가회	◆ 설립 : 1960년 ◆ 홈페이지 : https://www.mktaxi-japan.com ◆ 종업원 책임제도와 회사의 무한 책임제도 시스템
5일차	오사카 인천	● 현지 자료수집 및 인프라 견학 ● **귀국 : 오사카→ 인천**	

방문 기관 안내

TOKYO GAS

KYOCERA

SHIMADZU

SANYO

MK TAXI