

事業パフォーマンスを向上させる エンプロイー・エクスペリエンス（従業員の体験価値）セミナー

～ 従業員に向けた体験デザイン（Employee Experience Design）を学ぶ ～

《開催要領》 ※講師とご同業の方のご参加はお断りする場合がございます。※最少催行人数に満たない場合、開催中止とさせて頂く場合がございます。

日時▶ 2018年 8月 29日（水） 9：30～12：30

会場▶ 企業研究会セミナールーム（東京：麹町）

《開催にあたって》

昨今、モノからサービスへと価値が変遷する中で、企業においても顧客の体験価値(Customer Experience)を向上するという考え方やプロセスが着目されている。サービス提供、製品開発、顧客対応といった様々な分野で活用され始めている一方、サービス提供や顧客対応の一番の要である従業員がおざなりになっていないだろうか。顧客の体験価値を高めるために、従業員の体験価値(Employee Experience)に着目して取り組みを行う考え方やステップを学んでいく。

講師 株式会社ソフィア チーフ・コミュニケーション・オフィサー 廣田 拓也氏

講師紹介 1993年に東京電気株式会社(現東芝テック)入社。海外営業部にて海外大手PCメーカーへの情報機器端末のOEMマーケティングに携わる。ウェブコンサルティングや企画制作を支援するビジネスの立ち上げ等を経てソフィアを設立。「人と組織を元気にする」をミッションに、インナーコミュニケーション、インナーブランディングに関わるサービスを開発し、提供している。現在は、マーケティングやIT、研修の世界で培われたテクノロジーを活用し、大手中堅企業に向けたインナーブランディングサービスの開発を推進。 パルソナ&カスタマ・エクスペリエンス学会 常任理事

《申込方法》 当会ホームページ (https://www.bri.or.jp) からお申し込み下さい。

企業研究会Q 検索

■受講料：1名(税込・資料代含) ※申込書をFAXでご送信いただく際は、ご使用のFAX機の使用状況(0発信の有無など)をご確認の上、FAX番号をお間違えないようご注意ください。

正会員	21,600円(本体価格 20,000円)	一般	23,760円(本体価格 22,000円)
-----	-----------------------	----	-----------------------

181718-0101 エンプロイー・エクスペリエンス（従業員の体験価値）セミナー			
ふりがな 会社名			
住所			
TEL	FAX		
ふりがな ご氏名	所 役	属 職	
E-mail			

※申込書にご記入頂いた個人情報、本研究会に関する確認・連絡および当会主催事業のご案内をお送りする際に利用させていただきます。

■申込・参加要領 : 当会ホームページからお申込みください。FAX、または下記担当宛E-mailからもお申込み頂けます。

後日(開催日1週間～10日前までに)受講票・請求書をお送り致します。

※よくあるご質問(FAQ)は当会HPにてご確認いただけます。([TOP]→[公開セミナー]→[よくあるご質問])

※お申し込み後のキャンセルはお受け致しかねますので、ご都合が悪くなった場合、代理出席をお願いします。

■お申込・お問合わせ先: 企業研究会 公開セミナー事業グループ 担当/民秋・川守田 E-mail:tamiaki@bri.or.jp

TEL: 03-5215-3514 FAX: 03-5215-0951 〒102-0083 東京都千代田区麹町5-7-2 MFPR 麹町ビル2F

・プログラム・

第一章 総論

- Experience Design とは何か?
(Customer Experience & Employee Experience)
- 今、なぜ従業員に向けた体験デザイン(EX)が必要なのか?
- 価値の提供方法の変化(モノから体験へ)
- 顧客体験を生み出す要素は「仕組み」と「従業員」
- 従業員の力を引き出すための体験デザイン

第二章 事例

- 顧客体験価値向上を目的とした従業員体験デザイン
- 従業員エンゲージメント向上を目的とした従業員体験デザイン
- 研修効果・学びの促進を目的とした従業員体験デザイン
- 業務効率化・働き方改革を目的とした従業員体験デザイン

第三章 個人ワーク (Employee Experience と Employee Journey Map)

- 体験を定義する
- 有りたい姿と阻害要因を見つけ出す
- ジャーニーマップを作成する
- 真の課題を抽出する

質疑応答

※最少催行人数に満たない場合、開催中止となる場合がございます。

裏面もご覧下さい! 一枚のパンフレットで
2種類のセミナーをご案内しております。