

# CS・運用保守向け サービスマネジメント 顧客対応力向上研修コース

## コース概要

- ・ 実務者に必要なビジネス視点の開発
- ・ 実務者に必要なヒューマンスキルの開発
- ・ 実務者に必要なITIL標準プロセスの理解
- ・ 実務者に現場課題対応力 & マネジメントスキルの開発

## CS/運用保守に求められる「スキルの指導と認定」で顧客評価を勝ち取る

お客様との接点であるCS/運用保守。目的は顧客対応力を向上し、CS/運用保守業務が顧客関係構築力を築き・次期開発モデルにつながる継続的改善提案につなげていく組織作り、人材育成が大きな目的です。

実務者自らが現場改善・顧客提案をテーマにしたWhatを構築して、部下を巻き込んでチームとして、組織として部門目標を達成する。運用のデファクトスタンダードであるITILプロセスで標準的ナレッジを吸収し、自己の現場対応力を構築します。そして現場実践的なスキルを構築する演習に取り組み実践力を習得していきます。

これからのIT業界に必須のビジネススキルを第三者の教育機関が認定保証します。  
ジャパンラーニングは26年間、45万人のビジネスパーソンのヒューマンスキルを開発してきた独立系の企業教育会社です。取引実績は裏面をご覧ください。

## 1. 障害プロセスの設計&顧客対応スキルを習得し、顧客評価を高める

運用のデファクトスタンダードであるITILプロセスで標準的ナレッジを吸収し、自己の現場対応力を構築します。現場実践的なスキルを構築する演習に取り組み実践力を習得していきます。さらにEQマネジメントを実務者として身につけ、自己のために、組織発展のため、ひいては顧客のために伸ばしていく事が重要です。

## 2. CS・運用保守に求められるヒューマンスキルを高め開発する

EQモチベーションの開発、リーダーシップの開発、コミュニケーションスキル、チームワーク醸成というヒューマンスキルの開発を狙います。プロジェクトマネジメント方法論とともに「ビジネス人間力を高めること」を重要視し、スキルを測定・認定します。

## 3. モチベーションを最大限に高め、顧客価値を創造する

成果と行動と能力の関係を説いて、その原動力となる「モチベーションを最大限に高めること」に集中させる。優れたプロジェクトマネージャーの特徴は、モチベーションが高く、やりきるといふ行動力に長けていること。目的は事業成果の追求です。

# 開催概要 サービスマネジメント顧客対応力向上研修コース

ジャパンラーニングがスキル認定を行い合格者には認定証を発行します

## ○プログラム

<1日目>		<2日目>	
◆Session 1 「これからの ビジネスリーダー」	優れたビジネスリーダーの条件とは何か 管理における成果とは何か ビジョンと目的意識	◆Session 5 「ITIL プロセス①」	サービスストラテジー / サービスデザイン 顧客の事業目標に準じた IT の役割と要件 戦略に即したプロセス導入
◆Session 2 「EQ 自己分析 現場に必要なスキル」	EQ(心内知性)概論の理解 リーダーシップ結果とその使い方～他社事例 行動向上のための相互アドバイス 態度能力 / コーチング・関係構築能力	◆Session 6 「ITIL プロセス②」	サービストラジション / サービスオペレーション 継続的サービス改善 顧客のビジネスニーズへの対応力 効果的な運用保守プロセス管理
◆Session 3 「現場課題と対応策」	事前課題シートで考える現場課題 共通項は何か？ その要因は何か 真の課題討議と対応プロセス作り	◆Session 7 「現場の課題解決 トレーニング」	現場討議でレビューした案件を ITIL プロセス 対応プロセスのシナリオ作成 顧客対応力向上 改善策を盛り込んだシート作成
◆Session 4 「ITIL とは」	ITIL が生まれた背景 ITIL が実現すること 2日目に向けて	Session 8 「スキル認定試験」	サービスマネジメント スキル認定(実技 & 試験)

## ○概要

- ・日程 2日間：計 21 時間
- ・受講対象者  
CS、運用保守部門社員  
IT サービスマネジメントメンバーなど
- ・開催形式 オンラインライブ開催
- ・受講料 1名につき 165,000 円(税込)

## ○認定するスキル

- ・サービスマネジメントの標準プロセス
- ・障害プロセスの設計 & 顧客対応スキル
- ・モチベーション・コミュニケーション
- ・リーダーシップ・IT 人材ヒューマンスキル
- ・課題発見力と課題対応のチームワーク
- ・実務者に必要なマネジメントスキル
- ・ビジネス視点・総合管理力

サービスマネジメント  
スキル認定証

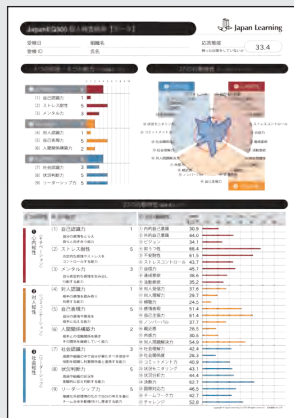


## 受講者は EQ を受検し ヒューマンスキルを測定します

- モチベーション
- コミュニケーション
- リーダーシップ

個人の強み、弱みを把握し、自己の育成ポイントの見極めができます。さらに個々の結果からは、組織の客観的な分析が可能です。

結果には個人を見つめ直すヒントがあります。また組織単位で受講することにより、やる気、コミュニケーション、他者との関わりなどを数値で客観的に確認できます。



## 講師ならびに試験官

ジャパンラーニングがスキルを認定保証します。最終日に実技と筆記試験により合否判定、合格者のみ認定授与となります。不合格者は再試験制度有り。



ジャパンラーニング社 代表取締役 加来勝正    ジャパンラーニング社 執行役員 水野保    ジャパンラーニング社 執行役員 山田俊昌

## ジャパンラーニング教育実績

- |                   |                   |                  |                |
|-------------------|-------------------|------------------|----------------|
| ●味の素株式会社          | ●株式会社静岡銀行         | ●東京海上日動火災保険株式会社  | ●マイクロソフト株式会社   |
| ●イースタン・カーライナー株式会社 | ●株式会社システムサポート     | ●トヨタ自動車株式会社      | ●株式会社ミットヨ      |
| ●AGC 株式会社         | ●CTC ファシリティーズ株式会社 | ●ナショナルソフトウェア株式会社 | ●三菱重工業株式会社     |
| ●株式会社 STNet       | ●新日鉄住金株式会社        | ●日東電工株式会社        | ●三菱電機株式会社      |
| ●SCSK 株式会社        | ●住友電気工業株式会社       | ●日本エイ・エム・ディ株式会社  | ●株式会社三菱 UFJ 銀行 |
| ●株式会社エポラブル アジア    | ●ダイキン工業株式会社       | ●東日本電信電話株式会社     | ●明治安田生命保険相互会社  |
| ●オリエント化学工業株式会社    | ●太陽誘電株式会社         | ●株式会社ブルボン        | ●株式会社 山下 PMC   |
| ●川崎近海汽船株式会社       | ●高砂熱学工業株式会社       | ●株式会社ベルシステム 24   | ●株式会社 LEOC     |
| ●コニカミノルタ株式会社      | ●株式会社竹中工務店        | ●HOYA サービス株式会社   | ●ロート製薬株式会社     |
| ●三洋貿易株式会社         | ●株式会社デンソー         | ●本田技研工業株式会社      |                |

厚生労働省の「人材開発支援助成金」を活用すれば、経費の約 3 割が助成されます。

■本研修は人材開発支援助成金（一般訓練コース）を適用できます。



○研修実施&スキル認定機関

ジャパンラーニング株式会社

東京都中央区日本橋 2-1-3

Tel.03-3548-3037

jeq@japan-learning.co.jp