

「第1回サービス標準化フォーラム ～Best Practice に学ぶサービス品質～」プログラム

日 時：平成28年10月14日（金）13：00～16：50

会 場：経団連会館カンファレンス4階「ダイヤモンドルーム」

テーマ：「エクセレント・サービス」の再現可能性を高め多様性と共存する標準化

サービスの多様性・再現可能性を高めるための標準化とは、どのようなものなのか、
どうやったら実現できるのか、について考えるフォーラムにしたいと考えています。

総合司会：サービス学会 戸谷 圭子

時 間	テーマ / 講 師 等
12：30～13：00	開場・受付
13：00～13：10	「開会挨拶」 日本規格協会 理事長 揖斐 敏夫
13：10～13：30	「標準化の意義とサービス標準を取り巻く現状」 日本品質管理学会 会長 椿 広計
13：30～14：00	『『エクセレントサービス』の実現 ～世界のリーディングエアラインを目指して～』 全日本空輸(株) オペレーションサポートセンター 品質推進部 副部長 町中 尚子
14：00～14：30	「日立におけるサービス化の取り組みと課題」 (株)日立製作所 社会イノベーション事業推進本部 サービス統括本部サービス事業推進本部 本部長 長谷川 雅彦
14：30～15：00	「接客行動分析による優秀販売員ノウハウ可視化の取組み」 (株)三越伊勢丹ホールディングス 営業本部 営業推進部 店舗運営担当 部長 池田 竜一
15：00～15：10	休憩（10分）
15：10～16：40	「パネルディスカッション」（90分） [座長] 日本品質管理学会 山田 秀 【第1部：話題提供・各10分/30分】 「サービスロジーはサービスをどう捉えているか」 産業戦略研究所代表/(株)NTT ドコモ取締役/サービス産業生産性協議会幹事 村上 輝康 「サービスの標準をどう考えるか 有効な標準とは何か？」 サービス学会 会長 山本 昭二 「サービス標準化スキームの提案」 日本品質管理学会 副会長 水流 聡子 【第2部：パネルディスカッション・60分】 [パネリスト]（五十音順） 池田 竜一 水流 聡子 長谷川 雅彦 町中 尚子 村上 輝康 山本 昭二
16：40～16：50	「閉会挨拶」 サービス学会 前会長 新井 民夫

※プログラムは都合により変更になる場合がございます。