

M026-L24

### 一歩一歩ステップアップ スーパーバイザー育成（品質管理と指標管理）

【主な受講対象者】 スーパーバイザー、品質管理担当者

【開催日】 1日 【定員】 20人 （最少開催人員：3名）

#### 研修概要（研修の目的）

- ☆スーパーバイザー研修のオプションとしての位置付けです
- ☆センター内でKPIに基づいた施策が必要な管理者の方を対象としています。

#### 研修の期待効果

1. センターに必要な品質管理の基礎知識を得る
2. 指標の意味と使い方を理解する
3. マネージメントサイクルに基づいた計画が策定できる
4. 組織としての指標管理運営が実施できる

#### 目次（例）

1. センター運営と品質管理
  - 1) センター運営の考え方
  - 2) センターの品質定義
  - 3) 品質管理の周辺知識
2. SLAと指標管理
  - 1) SLAとは
  - 2) SLAと指標管理
  - 3) SLAの運用と品質管理サイクル
3. 顧客満足の考え方
  - 1) 顧客満足の把握
  - 2) 顧客満足の分析
4. 指標管理の基礎知識
  - 1) 指標管理の意義
  - 2) 指標の種類と使い方
  - 3) 指標分析のポイント
5. これからのセンター運営

Y'sラーニング株式会社

158-0098東京都世田谷区上用賀1-1-1-205 <http://yslearning.com>

※コース開催時間をご相談に応じます。

※目次内容はご要望によりカスタマイズいたします。

お問い合わせ：<http://yslearning.com/>またはukishima@yslearning.com

