

< 顧客に期待され満足を与えるSEになろう! >

## SEのための顧客対応力強化セミナー

(連続2日間)

研修のねらい

ソフトウェア開発技術者の研修は、開発サイドの技術教育や管理教育が一般的です。本セミナーでは、企業経営や基幹業務について学習し、合わせてユーザー企業がSEにどんなことで不満を持つのかを把握して頂きます。そして、そのような顧客にどう対処していけば良いのかを検討して頂きます。

対象者

システムエンジニア プロジェクトマネージャ

プログラム

1日目(午前の部)

1. オリエンテーション(15分)
2. 企業経営と基幹業務(3時間)  
経営と幾つかの基幹業務について、グループごとに割り当てて作業します。
  - ・ グループディスカッション(1時間)その業務の目的  
その業務の環境・特性等
  - ・ (発表15分 + 評価検討15分) × 4グループ

1日目(午後の部)

3. 企業経営と基幹業務(講義 2時間)  
企業成長と成熟度  
製品 ライフサイクル  
企業環境と競争 など
4. 顧客が求めるもの1(1時間)  
・ グループディスカッション(1時間)  
顧客はどんな時に不満をもつかを過去の体験をもとにリストアップします。(2日目に使います)

2日目(午前の部)

5. 顧客が求めるもの2(3時間)  
1日目のリストアップ内容について、対応策を検討します。
  - ・ グループディスカッション(1時間)
    - ・ (発表15分 + 評価検討15分) × 4グループソフトウェアの品質とサービス品質について  
外部品質と内部品質について  
提案力について

2日目(午後の部)

6. インタビューと調査(3時間)  
システム開発事例を提示して、調査計画を立てます。
  - ・ グループディスカッション(1時間)
    - ・ (発表15分 + 評価検討15分) × 4グループ備考: 講評を含む

期待される効果

企業経営や基幹業務についての理解が深まりますので、顧客の立場に立って考えられるようになります。また、システム開発やプロジェクト管理において、思考や検討範囲が広くかつ深くなります。結果として、設計ミスやプロジェクト管理上のトラブルが減り、御社の収益向上につながります。

講師プロフィール

中西 寛(有限会社イーアンドシー 代表) 1951年生まれ。電気通信大学卒業。外資系コンピュータ・メーカー、独立系ソフトウェア開発企業にて多数のシステム開発プロジェクトをマネージャとして指揮した。1995年にシステムコンサルタントとして独立。その後、中小企業診断士登録とともに経営コンサルタントとしても活躍。ベンチャー総合支援センター東京 常設アドバイザー、中小企業大学校講師。

# E&C