

地域活性化への取り組みによる中小企業の 企業価値向上に関する実践的研究

目 次

要旨	3
1. はじめに	4
2. CSとES	6
2.1 CS	6
2.2 ES	7
2.3 CSとESの関係	10
2.4 サービス・エンカウンター	12
2.5 業績向上のための「未来戦略」という考え方	13
2.6 サテイスファクション・ミラー	15
2.7 サービス・プロフィットチェーンとES	16
3. ESに関する既往の研究・取り組み	17
3.1 国内外の大企業における事例	17
3.2 小企業での取り組み	18
3.3 調査事例	22
3.4 医療系での考え方	23
4. ES調査	27
4.1 ES調査の考え方	27
4.2 満足度に影響する要因	30
4.3 ES調査の実施ステップ	31
4.4 患者満足度・職員満足度の調査	33
5. おわりに	35
参考文献	36