

# CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI CÁC CÔNG TY TƯ VẤN DU HỌC NHẬT BẢN TRÊN ĐỊA BÀN HÀ NỘI

## IMPROVING THE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE AT JAPANESE EDUCATION CONSULTING COMPANIES IN HANOI

Lê Thùy Hương<sup>1\*</sup>, Lê Thu Hương<sup>1</sup>

### TÓM TẮT

Các công ty tư vấn du học đã và đang phát triển dịch vụ chăm sóc khách hàng như là một xu thế tất yếu, phù hợp với xu hướng chung, phục vụ đối tượng khách hàng cá nhân là chủ yếu, với việc cung ứng dịch vụ có chất lượng cao, thỏa mãn tối đa nhu cầu của khách hàng, đồng thời giúp các công ty tư vấn du học quản lý rủi ro hữu hiệu, đạt hiệu quả kinh doanh tối ưu. Nghiên cứu được thực hiện nhằm mục đích đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tại các công ty tư vấn du học Nhật Bản trên địa bàn Hà Nội thông qua phương pháp nghiên cứu định lượng với số mẫu là 253 được chọn bằng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các yếu tố: Đội ngũ giảng viên, Chuyên gia tư vấn, Quá trình chuyển giao dịch vụ, Cơ sở vật chất, Chính sách hỗ trợ tại quốc gia du học nhận được đánh giá tốt từ khách hàng; tuy nhiên, các yếu tố đó còn tồn tại một số hạn chế. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất một số khuyến nghị nhằm khắc phục những nhược điểm, hạn chế này.

**Từ khóa:** *chăm sóc khách hàng; chất lượng dịch vụ; công ty tư vấn du học Nhật Bản*

### ABSTRACT

Overseas education consulting companies have been developing customer service as an indispensable trend, in line with the general trend, serving the individual customer segment, with the provision of good and high quality services, satisfying the needs of customers and help companies to manage risk effectively and achieve optimal business results. The research was conducted to assess the quality of customer services in the Japanese education consulting companies in Hanoi. Accordingly, solutions were proposed to improve the quality of consulting firms. The study was conducted by quantitative method with a sample of 253 selected randomly. The results showed that the factors such as teaching staff, consultants, service delivery process, facilities and support policies abroad received good evaluation from customers. However, there were still some shortcomings. Therefore, the author proposed solutions to improve the situation.

**Keywords:** *customer service; service quality; Japanese education consulting company*

---

<sup>1</sup>Khoa Quản lý kinh doanh, Đại học Công nghiệp Hà Nội

\*E-mail: huong13p@gmail.com

Ngày nhận bài: 22/01/2018

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 09/04/2018

Ngày chấp nhận đăng: 15/06/2018