

日時：2013年3月1日(金)

13:30～16:30(開場13:00)

会場：日経ホール

東京都千代田区大手町1-3-7 日本経済新聞社3階

定員：500名 参加費：無料

参加者受付中

経営資源としての カスタマー・エクスペリエンスの創出 ～“顧客の体験”という視点が、企業競争力を高める～



インターネットやソーシャルメディアの発展とともに、消費の形態が大きく変わりはじめています。

企業は価格や機能性で差別化することが難しくなり、企業のマーケティングは競争を勝ち抜くための新しい戦略が必要になっております。

本フォーラムでは、「消費者が商品・サービスを購入・利用することで得られる経験や体験」という視点に着目し、より良いカスタマー・エクスペリエンス(顧客経験価値)を創出することで、企業にどのようなメリットがあるのか、その経営戦略やIT整備の必要性をケーススタディを交えながら検証していきます。

13:30～13:35 主催者挨拶

13:35～14:15 基調講演

カスタマー・エクスペリエンスを ビジネスに活かす!

～いかに創りこみ、いかにマネージし、そして、利益につなげるか～

株式会社ローランド・ベルガー パートナー

大野 隆司 氏

早稲田大学政治経済学部卒業後、米国系戦略コンサルティングファーム、米国系ITコンサルティングファームを経て現職。国内外の金融・製造・サービス業界の大手企業において、競争戦略の策定や新規事業の創出、オペレーション戦略やIT戦略の策定から実行支援など数多くの実績を有する。またIT産業へのコンサルティングも多く手がけ、ローランド・ベルガー東京オフィスの情報通信産業グループの代表を務める。



14:15～14:55 プレゼンテーション

ITが創り出す「おもてなし」の未来

～的確なエクスペリエンスデザインの為のサービス&テクノロジー～

SCSK株式会社 理事 ビジネスサービス事業本部 副本部長 萩原 照久 氏

1983年 コンピューターサービス株式会社(現SCSK)入社。89年より、アイ・エス・エス株式会社(現CSKサービスウェア)にて、国内では黎明期にあったBPOサービスの立上げに従事。テクニカルサポート、Eコマース、セールス等様々な領域におけるBPO事業立上げを行った。2006年よりCSKサービスウェア 常務執行役員に就任。12年より現職。



顧客体験創出の舞台裏

～コンタクトセンターオペレーションの視点からみた事例～

株式会社CSKサービスウェア オペレーション本部 副本部長

秋山 敦司 氏

一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会 理事
1989年 株式会社CSK(現SCSK)入社。93年より、アイ・エス・エス株式会社(現CSKサービスウェア)にてコンタクトセンターの品質基準の構築及び品質向上を実現する。カスタマリレーションサービス統括部長、品質管理部長を歴任し、2010年より現職。



14:55～15:10 休憩

15:10～15:50 事例講演 1

新マーケティング思考、「顧客マネジメント」

～顧客の価値創造プロセスを支援するマーケティング～

株式会社エイチ・アイ・エス 本社事業開発室 室長

山岡 隆志 氏

マーケティング研究者であり実務家。マサチューセッツ工科大学(MIT)スローン経営大学院修士課程修了。全社的な事業開発とマーケティング戦略、デジタルマーケティングを推進する。名古屋商科大学大学院 客員教授。著書に「顧客の信頼を勝ち取る18の法則-アドボカシー・マーケティング」(日本経済新聞出版社。訳書に「アドボカシー・マーケティング」(実業出版。論文に「カスタマー・アドボカシーの中核概念」(季刊マーケティングジャーナルNo.118)や「Think!」(東洋経済新報社)など多数。



15:50～16:30 事例講演 2

感情の記憶と スターバックス体験への誘導

スターバックス コーヒー ジャパン 株式会社

長見 明 氏

マーケティング・カテゴリー本部 WEB/CRMグループ マネージャー
PR会社、フリーランス プランナー、WEBコンサルティング会社を経て、2006年にスターバックスに入社。コンビニ製品「スターバックス ディスカバリー」のマーケティングを担当した後、08年から現職。Webマーケティング、ソーシャルメディアマーケティング、スターバックス カードなど、デジタル マーケティング全体を担当。



お申し込み方法

下記URLへアクセスして必要事項をご記入の上お申し込みください。

<http://adnet.nikkei.co.jp/>

※お申し込み多数の場合は抽選のうえ、ご登録いただいたメール宛にご連絡いたします。当選の発表はメールのご連絡をもって代えさせていただきます。※ご記入いただいた個人情報はご本人の承諾なく本フォーラムの実施目的以外には使用いたしません。

お問い合わせ先 SSフォーラム「経営資源としてのカスタマー・エクスペリエンス」TEL.03-3545-1052 (受付時間 10:00～18:00 土日祝を除く)

申し込み締め切り日：2月20日(水) 必着