

14:00
-14:15

オープニング 顧客体験でリードする、グローバル・デジタル・マーケティングの実践

製品・サービスそのものだけでなく、顧客体験が重要になっています。グローバルで一貫した顧客体験の提供は、ブランド管理としても重要な課題ですが、その実践は国内とは異なります。このような挑戦を支援するために、IBMとアドビは提携し、グローバルなデジタル・マーケティング基盤の構築を支援します。

日本アイ・ビー・エム株式会社

グローバル・ビジネス・サービス事業 IBMインタラクティブ・エクスペリエンス事業部 事業部長 **工藤 晶**

プロフィール IBMインタラクティブ・エクスペリエンス事業部長。慶應義塾大学卒業後、外資系コンサルティング会社を経て現職。IBM Studios Global Leadership Teamのメンバー、IBMグローバル・ビジネス・サービス部門において、多くの企業へのコンサルティングに従事。アジアパシフィックサプライチェーン本部長、エレクトロニクス事業部長、SAP事業部長など歴任。デザイナー、戦略コンサルタント、エンジニア、データサイエンティストの多彩なタレントからなるIBM インタラクティブ・エクスペリエンス事業を統括。



14:15
-14:55

ゲスト事例講演 海外コンシューマ・デジタル・マーケティングの挑戦

グローバルに展開しているメーカーにとって、Webサイトの構築は、ブランド認知とコスト最適化の両面で重要な課題です。パナソニックは、73カ国、31の言語で展開している消費者向けのマーケティングWebサイトを一元化し、お客様に最適なエクスペリエンスの提供と、グローバルでのブランド管理を両立させました。このプロジェクトをリードされてきた山口氏から、パナソニック様の取り組みをご紹介します。

パナソニック株式会社 アプライアンス社

海外マーケティング本部 デジタルマーケティング推進部 総括 **山口 耕平** 氏

プロフィール パナソニックにエンジニアとして入社。その後、海外営業、本社広報、国内マーケティング部門を経て2012年にグローバルWEB集中プロジェクトに参画。約1年半の短期間で、グローバル統一プラットフォームの構築とCMSを活用したグローバル集中オペレーションスキームを確立し、海外70を超えるコンシューマーサイトと集中オペレーションを実現、運用中。さらに、このグローバルサイトを核に、カスタマーエクスペリエンス向上を主眼に、ターゲティングやO2Oなどデジタルマーケティング戦略構築と展開を加速中。



14:55-15:05 休憩

15:05
-15:45

アドビシステムズ講演 グローバルビジネスの成長を支える、エクスペリエンスプラットフォーム

グローバルにビジネスを展開する企業にとって、言語・文化を問わず良質な顧客体験を提供することは、今や重要な経営課題の一つとなっています。そのためのアプローチとして、自社のデジタルアセットを効率的に運用し、カタログやマニュアルの商品情報および画像のグローバル管理、Webサイトの多言語化等、社員の誰もが、データを基に顧客体験を改善することを目的とした共通プラットフォームを構築する動きも盛んになっています。本セッションでは、海外の企業事例を紹介しながら、今ホットな課題に対する具体的取組み方について詳しくご紹介していきます。

アドビ システムズ 株式会社

アドビ グローバル サービス統括本部 ソリューション コンサルティング本部 マーケット デベロップメント エンジニア **熊村 剛輔**

プロフィール アドビシステムズ マーケットデベロップメントエンジニア。1974年生まれ。プロミュージシャンからエンジニア、プロダクトマネージャー、オンライン媒体編集長などを経て、マイクロソフトに入社。企業サイト運営とソーシャルメディアマーケティング戦略をリードする。その後広報代理店のリードデジタルストラテジストおよびアパレルブランドにおいて日本・韓国のデジタルマーケティングを統括。2013年4月から現職。



15:45
-16:05

日本アイ・ビー・エム講演 デジタル購買体験の進化

マーケティングWebサイトに期待される機能は、情報発信から購買体験の提供に広がっています。販売機能と連携することにより、さらに進んだ顧客体験を提供しつつ、事業機会を広げることが可能となります。このセッションでは、IBMが提供するコマース・ソリューションについて、ご紹介します。

日本アイ・ビー・エム株式会社

グローバル・ビジネス・サービス事業 IBMインタラクティブ・エクスペリエンス事業部 デジタル・プラットフォーム リーダー **飯塚 博之**

プロフィール IBM iXアソシエイト・パートナー。ユーザー・エクスペリエンス(UX)とWeb/Mobile技術をベースに、アプリ開発から、バックエンド接続/セキュリティ基盤までEnd-to-Endでサポート。業務用高速オーケストレーションシステムや組織内/組織間のコラボレーション・システムでも数多くの実績。



16:05
-16:35

Q&Aセッション

本イベントの講師陣とご参加いただくお客様とのディスカッションを通じて、顧客エンゲージメントの強化や顧客体験の向上のためにまず取り組むべきことは何か、これからのグローバル マーケティング基盤はどう築くべきか、議論を深めます。

回答者 パナソニック株式会社 アプライアンス社 海外マーケティング本部 デジタルマーケティング推進部 総括 **山口 耕平** 氏

回答者 アドビ システムズ 株式会社
アドビ グローバル サービス統括本部 ソリューション コンサルティング本部 マーケット デベロップメント エンジニア **熊村 剛輔**

モデレーター 日本アイ・ビー・エム株式会社
グローバル・ビジネス・サービス事業 インタラクティブ・エクスペリエンス & モバイル デジタル・トランスフォーメーション アソシエイト・パートナー **宮田 大輔**

プロフィール 日本アイ・ビー・エム ビジネス・コンサルティング部門アソシエイト・パートナー。プライズウオーターハウス・コンサルタントを経て、2002年に日本アイ・ビー・エムへ参画。商品開発やマーケティング領域の変革の他、現在はグローバル・ウェブ統合、デジタル・マーケティング構想策定・組織設計・業務変革等を中心とした変革コンサルティングに従事。2015年2月から現職。



16:35-16:40 クロージング