

Executive Retail Forum 2016

# 消費者主導時代の潮流、B2CからMe2Bへ

“私(Me)”起点で始めるビジネスのカタチと求められる変革



開催時期

2016年4月13日(水) 14:00-18:00(受付13:15~)

会場

THE GRAND HALL (東京/品川駅)

〒108-0075 東京都港区港南2-16-4 品川グランドセントラルタワー 3階  
JR山手線・京浜東北線・横須賀線・総武本線・東海道本線「品川駅」港南口より駅直結

規模

200名

参加料

無料(\*事前登録制)

参加対象者

小売・流通業の経営層、経営企画、営業 / マーケティング部門、WEB・IT部門の管理職の方々

開催趣旨

B2C業界を取り巻く環境は目まぐるしいスピードで変化しています。これまでは、企業が個人という大衆へサービスや商品を提供し、消費を主導してきました。しかし、ニーズの多様化が著しい今、消費者はより“私”に合った、より“私”らしいものを求め、能動的に情報を収集し、“私”のタイミング・方法で買い物を楽しまします。まさに“消費者主導の時代”といえるこの時代の変化に対応するために、企業にはどのような発想の転換と変革が求められているのでしょうか。

本フォーラムでは、変わりゆく消費の潮流や購買プロセス=カスタマージャーニーを理解し、その変化と共に企業に求められる変革=「新たな顧客接点の持ち方と強化」、「顧客の嗜好に合わせたチャネル活用とカスタマーケア」、「顧客体験を向上させる店舗価値の最大化」等を様々な実例を交えて紹介すると共に、これからの戦い方を検証致します。

最新情報はWEBサイトを御確認くださいませ。

主催:株式会社セールスフォース・ドットコム 企画・協力:株式会社ビジネス・フォーラム事務局



プログラム詳細・ご登録はこちらから

<http://www.b-forum.net/sfretail2016>

# 消費者主導時代の潮流、B2CからMe2Bへ

“私(Me)”起点で始めるビジネスのカタチと求められる変革

プログラム

最新情報はWEBサイトを御確認くださいませ。

13:15~

受付&デモンストレーション

14:00  
↓  
14:50

## 小売・サービス分野における顧客価値の変化

- 変わりゆく消費者 ~JCSI(日本版顧客満足度指数)で読み解く小売・サービス市場の動向~
- 顧客のロイヤリティとエンゲージメントをどう考えるか ■ これからのリテラーが考えるべき顧客価値とは何か

青山学院大学 経営学部 教授 小野 譲司 氏

**プロフィール** 専門はマーケティング、サービス・マネジメント。1998年、慶應義塾大学大学院経営管理研究科博士課程単位取得、2000年、博士(経営学)を取得。明治学院大学経済学部教授などを経て、2011年より現職。サービス産業生産性協議会が実施するJCSI(日本版顧客満足度指数)に開発主査として関わり、現在、JCSIアカデミックアドバイザーグループ主査。主な著書として『顧客満足(CS)の知識』(日経文庫)、『仕組み革新の時代』(共著、有斐閣)、『顧客資産のマネジメント:カスタマー・エクイティの構築』(監訳、ダイヤモンド社)、『バリュー・プロフィット・チェーン:顧客・従業員満足を「利益」と連鎖させる』(共訳、日本経済新聞出版社)などのほか、論文多数



特別講演

14:50~15:05

ご挨拶 株式会社セールスフォース・ドットコム 常務執行役員 グローバルエンタープライズ営業本部長 三戸 篤

15:05  
↓  
15:45

## One to Oneカスタマージャーニー

最新事例に学ぶ、「カスタマージャーニー」を「マーケティングオートメーション」で強化する方法

顧客接点の多様化により、企業は顧客の購買プロセス=カスタマージャーニーを見直す時期を迎えています。本セッションでは、カスタマージャーニーを描くアプローチを紹介し、マーケティングオートメーションの活用により、有効な顧客接点を強化・自動化する方法をご紹介します。

株式会社セールスフォース・ドットコム マーケティング本部 マーケティングディレクター 加藤 希尊

主催講演I

15:45~16:00

ブレイク

16:00  
↓  
16:20

## 360°の顧客情報で店舗での顧客体験を特別なものに

店舗での顧客体験で最も大きな役割を担う店舗スタッフ。顧客一人ひとりの購入傾向情報を把握することで、顧客体験をより特別なものにするための方法をご紹介します。

株式会社セールスフォース・ドットコム セールスエンジニアリング本部 リードソリューションエンジニア 鷺島 淳一

主催講演II

16:20  
↓  
16:50

## 顧客の行動に合わせたチャネルで統合的なカスタマーサポートを提供

多くの企業が顧客を深く知ろうと考え、購入に関わる顧客接点を増やすよう取り組んでいます。顧客の行動に合わせたチャネルでいかにカスタマーケアを提供していくかをご紹介します。

株式会社セールスフォース・ドットコム エンタープライズ営業本部 ソリューション営業部 サービスクラウド アカウントエグゼクティブ 齋藤 実

主催講演III

16:50  
↓  
17:20

## 店舗価値を最大化し顧客体験の向上を実現する戦略的なコミュニティ活用

店舗価値を大きく左右する品揃え、陳列の良しあし、店舗の活気、従業員のモチベーション、サービスレベル、さまざまなオペレーションの効率、etc.これらすべてをコミュニティの力で抜本的かつ継続的に改善し業績を飛躍的に伸ばした奇跡の事例をご紹介します。

株式会社セールスフォース・ドットコム セールスエンジニアリング本部 リードソリューションエンジニア 菊地 泰直

主催講演IV

17:20  
↓  
18:00

## 実践、One to One カスタマージャーニー

~ブランドとコンサルタントパートナーが語る、正しいカスタマージャーニーの設計と実践~

One to One カスタマージャーニーをいかに実現するのか?本セッションでは、Marketing Cloudのビジョン、製品の機能を実際のビジネスに落とし込んだ事例をご紹介します。ゲストには、マーケティングオートメーションを駆使するゴルフダイジェスト・オンラインの志賀氏、その実現をサポートするネットイヤーグループの佐々木氏をお招きし、対談形式でカスタマージャーニーの実践を語っていただきます。

株式会社ゴルフダイジェスト・オンライン

お客様体験デザイン本部 副部長 情報活用推進部 部長兼務

志賀 智之 氏



ネットイヤーグループ株式会社

取締役兼 オムニチャネルクラウド事業部 部長

佐々木 裕彦 氏



事例講演

18:00

終了