

“顧客の時代”を勝ち抜く戦略とイノベーション これからの価値提供をどうデザインするべきか

TIME TABLE

13:00

13:30

13:35~14:15

■受付

■オープニング

特別
講演

“顧客の時代”の企業戦略！ 顧客を起点とした新たなビジネスの捉え方

■顧客はどう変わったのか ~時代の潮流と深層から~

■企業に求められるこれからのマーケティング視点

■提供価値を顧客起点で創造するには

一橋大学商学研究科教授 工学博士 神岡 太郎 氏

<プロフィール>

CMOやDigital Transformationに関心をもつ。国際CIO学会会長、政府情報システム改革検討委員会委員（総務省）、高度ICT利活用人材育成推進会議座長（総務省）、トレーサビリティ・サービス推進協議会座長（国土交通省）を歴任。『マーケティング立国ニッポンへ』（日経BP社）他に論文多数。



14:15~14:45

主催
講演

顧客の時代に差をつけるカスタマー・サクセス・プラットフォーム戦略

■“顧客の時代”の到来とともに一貫したカスタマー・エクスペリエンスが望まれている

■一貫したCXを提供するためには、社内体制・思想とともにシステムが不可欠である

■統合CRMによりCX向上をサポートする Service Cloud をデモ・事例とともに紹介する

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 プロダクトマーケティング シニア・マネージャー 畠 慎一郎

<プロフィール>

大学院卒業後、統計解析・データマイニングソフトウェア企業、SPSS社に入社。その後、日本IBMを経て、2015年より現職。現在カスタマーサービス用CloudのService CloudならびにAnalytics Cloudの製品マーケティングを担当。



14:45~15:05

■コーヒー・ブレイク

15:05~15:35

ゲスト
講演 I

「いつでも、どこでも。」から始まる、PARCOの新たな価値提供の実践

■PARCOが目指す「個客」起点の価値

■24時間PARCOの取り組みと今後の展望

株式会社パルコ 執行役 グループ ICT 戦略室 担当 林 直孝 氏

<プロフィール>

パルコ入社後、全国の店舗、本部及び、Web 事業を行う関連会社（株）パルコ・シティ（現（株）パルコデジタルマーケティング）を歴任。店舗のICT活用やハウスカードとスマホアプリを連携した個客マーケティングを推進する「WEB／マーケティング部」等を担当。2017年3月より、新設された「グループICT戦略室」でパルコグループ各事業のオムニチャル化、ICTを活用したビジネスマネジメント改革を推進。



15:35~16:05

ゲスト
講演 II

ゴルフダイジェスト・オンラインが考えるカスタマー・エクスペリエンス設計における成功の秘訣とは 理念→全体設計→実装→運用の全体像と具体的なポイント

■カスタマージャーニーを設計して何をするのか？

■Marketing Automationによるカスタマージャーニーの運用（メール編）

■カスタマージャーニーを設計・実践する上でのポイント

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 本部長 志賀 智之 氏

<プロフィール>

2008年にゴルフダイジェスト・オンライン入社、IT戦略室長、情報活用推進部 部長を歴任し、データベースマーケティングやメディア部門でのSalesforce活用など、データを活用したマーケティングを推進。現職のお客様体験デザイン本部の副本部長に着任後、UXDの推進、マーケティングプラットフォーム構築、各種マーケティングシステムの導入とデータを活用したマーケティングを推進中。



16:05~16:50

ディス
カッション

変わりゆく“顧客の時代”を勝ち抜く、価値提供のデザインと組織づくり

■変わりゆく“顧客”をどう捉えるか

■価値提供を実現する組織・体制・仕組み

■企業に求められる変革とは

<パネリスト>

株式会社パルコ

林 直孝 氏

株式会社ゴルフダイジェスト・オンライン

志賀 智之 氏

一橋大学商学研究科教授

神岡 太郎 氏

<モデレーター>

株式会社セールスフォース・ドットコム

畠 慎一郎

16:50 終了