

Executive CX Forum 2017

“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

2017年4月27日(木)

時間 13:30～16:50 [13:00～受付]

場所 御茶ノ水ソラシティ
カンファレンスセンター(東京/御茶ノ水駅)

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台4-6
2F Sola City Hall WEST

<アクセス>

- JR中央・総武線「御茶ノ水」駅 聖橋口から徒歩1分
- 東京メトロ 千代田線「新御茶ノ水」駅 B2出口直結

定員 200名(事前登録制)

本プログラムは
このような方に
おすすめです

経営層、サービス部門、マーケティング部門、営業部門、及び
顧客接点改革や CX の強化などに課題を感じている経営者、部門責任者の方々

開催趣旨

モバイルデバイスやITインフラの充実に伴い、消費者はさまざまな形で企業にアプローチするようになりました。従来型の電話、Eメール、Web サイトに加え、ソーシャルアプリやメッセージアプリの活用など、消費者は購入前・購入後にかかわらず、自由な時間に自身に合った方法で企業にコンタクトし、よりスピーディーかつタイムリーで的確な対応を求めはじめています。まさに“顧客の時代”の到来です。そのような時代において、企業にはどのような変革が求められるのでしょうか。それぞれの顧客接点の最適化はもちろん、顧客ライフサイクル全体でのカスタマーエクスペリエンスを最適化するためには、どのような視点を持ち、どのような体制を整えることが必要なのでしょうか。

本フォーラムでは、“顧客の時代”に競争優位を生み出し、顧客に新たな価値を提供するために企業が取るべき対策・実行すべき変革につき考察します。顧客体験価値に着目することでビジネスの成長を加速させている企業をお招きし、有識者とともにその成功の糸口を紐解いて参ります。

共催：株式会社セールスフォース・ドットコム、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/cx2017>

“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