

<<ReGIS & CRM 協議会共催フォーラム>>

第 71 回 GIS フォーラム東京 / CRM Executive Forum Tokyo 2010

テーマ：『欧米諸国と日本の顧客中心主義経営 (CCRM) について』

Update2010/06/16

- ◇主催：グローバル情報社会研究所(株) ◇共催：一般社団法人 CRM協議会
◇協賛：日本アイ・ビー・エム(株)
◇日時：2010年7月7日(水)
 第1部 13:30--18:30 (13:00より受付) <3F Central Park North>
 第2部 18:40--20:30 (18:20より受付) <3F Manhattan II>
◇場所：東京アメリカンクラブ 3F(住所：東京都港区高輪4-25-46) TEL: 03-4588-0670

ご挨拶

会員の皆様、ビジターの皆様、CEO、企画担当役員、CIO、CTOの企業の皆様、官公庁、アカデミーの皆様で経営とマーケティングに強い関心をお持ちの方々を対象に、7月7日、『欧米諸国と日本の顧客中心主義経営 (CCRM) について』というテーマで、2009年10月1日に一般社団法人としてスタートしたCRM協議会と共催で開催いたします。

さて21世紀は物価社会から“知価社会”への転換のときです。すなわち

- ① 物価社会では“もの”を占有し独占することが価値であったが、“知価社会”では、知を共有し、それに基づいて行動しなければ意味がない時代への転換。
- ② 企業の知の主体は本社の一部に集中した時代から、現場に広がり、マーケット変化のボラティリティが高く、トップダウンでは管理しきれない時代への転換である。
- ③ “知価社会”ではコンシューマのほうが、プロダクトを作る人よりもインターネット技術のおかげでユーザーの目線で、プロダクトやサービスをより知っている時代となる。
- ④ このような時、旧来のMBA的マーケティング手法がいていたプッシュ型のトップダウンマーケティングモデルで良い訳がない。ここにCRMからCCRM(Customer Centric Relationship Management)すなわち顧客中心主義への転換が必然となってきます。
- ⑤ “知価社会”においては、顧客の情報、反応、感情など、Customer Experienceは、求めるべき最高の知価であり、全社員そしてパートナーとこれらを共有したいが、この経験を対面的情報取得にこだわって得ようとすれば、そのコストと時間の遅れと再現性の無さと完成度の低さを考えると、まったくビジネスモデルにはならない。
- ⑥ つまり、CCRMではクラウドを駆使したSNSを媒体として、リアルタイムに共有するプロセスこそが解決策となり、リアルタイムQAやパターンモニターやテキスト分析をいかに自動化していくかが鍵となる。
- ⑦ しかしそのためには自分と顧客との関係を、すべてのコンタクト・サイクルでモデル化しない限りシステム化はできず、コストダウンとリアルタイムなスケールのあるCCRMの成功は得られない。

あなたのお客様が今そして将来、何を望まれるかをどう的確に捉えて分析し、それに対してタイムリーに、最少のコストでどう応えるかが“顧客中心主義経営(CCRM)”のマーケティングマネジメントの生命線です。

今回、Bob Thompson 氏(創設者 & CEO of CustomerThink Corporation)は、スケジュールの関係で来日は出来ませんが、WebEx (Web 会議システム)により海外からスピーチをいただきます。

彼は、世界 25 カ国 30 万人の CRM やマーケティングの WEB 会員を持つ、私の 10 年来の友人で、また CRM 協議会の永年のパートナーとして、『2009 CRM ベストプラクティス白書』にも大変興味深い論文を出稿いただいています。

尚、Bob Thompson 氏からの推薦で新しく CRM 協議会の会員としてご入会いただきました RightNow Technologies KK. には、社長の Brian Endo 氏 (Vice president, North Asia, RightNow Technologies Inc.)にご講演いただきます。

「2009 CRM ベストプラクティス賞」の受賞企業からの事例紹介は、パナソニック(株) デジタル AVC マーケティング本部 CRM 推進室 室長 山本 雅通 氏<一般社団法人 CRM 協議会 理事>に、「CLUB Panasonic の CRM 活動」をご紹介いただき、続いて(株)リコー グローバルマーケティング本部 リコーグローバルサービス事業センター グローバル営業推進室 室長 横尾 隆久氏より、「グローバル営業統合・モデル」をお話しいただきます。

パネルディスカッションでは、ベストプラクティス賞の受賞企業から二社、CRM 協議会専務理事会社である日本アイ・ビー・エム(株)からは、グローバル・ビジネス・サービス事業戦略コンサルティング パートナー 浅野 智也 氏、CRM 協議会の研究・研修本部 本部長 古林 宏 氏、ベストプラクティス部会 部会長 秋山 紀郎 氏の論客に加わっていただき、景気低迷期における「顧客中心主義経営(CCRM)”かく在るべし」について、“顧客中心主義経営(CCRM)”を進めるための十か条をベースに追求していきます。

GIS フォーラムメンバー、CRM 協議会メンバーの皆さん、および、経営トップの皆様、経営企画・営業・マーケティング部門・経理・情報システム本部のご担当役員の皆様、また、金融・小売・卸売・医薬品・製造販売・商社・家電・情報・産業機器製造・販売・運輸ロジスティック・サービス産業担当の幹部の皆様、官公庁、アカデミーの皆様にお集まりいただければ幸いです。皆さまの積極的なご参加をお待ちしております。

以上

信州大学 経営大学院 客員教授 / 京都大学 講師
一般社団法人 CRM 協議会 会長 / オープン・グループ 日本代表・会長
グローバル情報社会研究所株式会社 代表取締役社長 藤枝 純教

<<ReGIS & CRM 協議会共催フォーラム>>

第 71 回 GIS フォーラム東京 / CRM Executive Forum Tokyo 2010

テーマ：『欧米諸国と日本の顧客中心主義経営 (CCRM) について』

Update2010/06/16

◇主催：グローバル情報社会研究所(株) ◇共催：一般社団法人 CRM協議会

◇協賛：日本アイ・ビー・エム(株)

◇日時：2010年7月7日(水)

第1部 13:30--18:30 (13:00より受付) <3F Central Park North>

第2部 18:40--20:30 (18:20より受付) <3F Manhattan II>

◇場所：東京アメリカンクラブ 3F(住所：東京都港区高輪4-25-46) TEL：03-4588-0670

<プログラム> 第1部 東京アメリカンクラブ 3F Central Park North

第1部司会：グローバル情報社会研究所(株) 藤崎 繁

*米国との時差の関係で、プログラムを一部変更しております。

13:30 『Customer-Centric Business Management: Best Practices and Key Trends』

Mr. Robert G. Thompson,

創設者 & CEO of CustomerThink Corporation <WebEx>

14:30 ご挨拶

経済産業省 商務情報政策局 情報処理振興課

課長 東條 吉朗 氏 <お願い中>

14:45 『欧米の ICT 最新事情と“顧客中心主義経営”(CCRM)』

グローバル情報社会研究所(株) 代表取締役社長

一般社団法人 CRM協議会 会長 藤枝 純教

15:35 休憩

15:50 『優れたカスタマーエクスペリエンスの提供のために』<仮題>

Mr. Brian Endo, Vice president, North Asia, RightNow Technologies Inc.,
and President and Representative director, RightNow Technologies KK.

16:30 「2009 CRM ベストプラクティス賞」受賞事例:

『CLUB Panasonic の CRM 活動のご紹介』

パナソニック(株) デジタル AVC マーケティング本部 CRM 推進室

室長 山本 雅通 氏 <一般社団法人 CRM協議会 理事>

17:00 「2009 CRM ベストプラクティス賞」受賞事例:

『グローバル営業統合・モデル』

(株)リコー グローバルマーケティング本部

リコーグローバルサービス事業センター グローバル営業推進室

室長 横尾 隆久 氏

17:30 【パネルディスカッション】

テーマ : 『ベンダー代表者とユーザー代表者からみた“顧客中心主義経営”について』

<パネリスト>

- パナソニック(株) デジタルAVC マーケティング本部 CRM 推進室

室長 山本 雅通 氏 <一般社団法人 CRM協議会 理事>

- (株)リコー グローバルマーケティング本部

リコーグローバルサービス事業センター グローバル営業推進室

室長 横尾 隆久 氏

- 日本アイ・ビー・エム(株) グローバル・ビジネス・サービス事業 戦略コンサルティング

パートナー 浅野 智也 氏 <一般社団法人 CRM協議会 専務理事会社>

- 一般社団法人 CRM協議会 研究・研修本部 本部長 古林 宏 氏

- 一般社団法人 CRM協議会 ベストプラクティス部会 部会長 秋山 紀郎 氏

<モデレータ>

一般社団法人 CRM協議会 会長 藤枝 純教

18:25 クロージング&次回フォーラムご案内

18:30 第1部 終了

<プログラム> 第2部 東京アメリカンクラブ 3F Manhattan II

【GIS フォーラムメンバー & CRM 協議会メンバー & ビジター 特別懇親会】

第2部司会: 一般社団法人 CRM協議会 理事会員会社

18:40 オープニング

20:30 第2部 終了

* **ご出欠は7/2(FRI)13:00**までに添付のFAX用紙、もしくはe-mail (forum2@re-gis.com)にてご返信をお願い致します。

* お申し込み確認後、開催期日までに受講票、請求書を受講者の方宛にご郵送いたします。

* **キャンセルは7/5(MON) 13:00**までに、ReGIS Inc. GISフォーラム事務局へご連絡をお願い致します。

尚、それ以降のキャンセルは請求書が有効でございますので、よろしくご了解くださいます様お願い申し上げます。

グローバル情報社会研究所株式会社 GIS フォーラム事務局
TEL:03-5360-8300 FAX:03-5361-3123 forum2@re-gis.com