

MSC

Marketing Standard Course'22

企業価値を増大させるCX(顧客体験)を考える

2022.6.14 - 7.19 (全5回)

価値

企業価値を増大させる CX（顧客体験）を考える

商品・サービスが世の中に溢れ、コモディティ化が進む現代において、消費者はモノそのものの価値よりも精神的な豊かさを求める消費行動、いわゆる「コト消費」を重視するようになってきました。こうした中で重要な考え方となるのがCXです。CXは企業活動に関わるもの全てに「顧客視点」を取り入れることであり、企業のマーケティングにとって重要な要素となります。

本コースでは事例紹介、気づき・学びの共有、異業種人材とのディスカッションを通じてCXについて理解し、CX視点をマーケティングに活かせる人材の育成を目指します。マーケティングマインドを醸成する参加型人材育成プログラムを是非ご活用下さい。

MARKETING STA

CX（顧客体験）とは？

CX（顧客体験）= Customer Experienceは、商品やサービスの「価格」や「機能性」といった物理的な価値だけではなく、それらを通して得られる「満足感」や「喜び」といった感情や経験の価値も含めた概念です。顧客の認知から、購入・利用、アフターフォローにいたるまでの一連のプロセス、各タッチポイントにおいて体験価値を高め、「もう一度来たい」「また買いたい」と思えるような満足感のある経験を提供し、継続的に商品・サービスを利用してもらえるようにファン化を目指すものです。従来の各タッチポイントにおける顧客満足度向上施策とは一線を画し、全ての顧客接点に顧客視点を取り入れつつ、総合的にデザインすることが求められています。

コースのポイント

- ① 講義、事例紹介、グループワークを通じてマーケティングマインドを学ぶ
- ② CXを理解して、統合的なマーケティングに活かす
- ③ カスタマージャーニー作成、サービスデザインなど実践を通して、着眼点や考え方を学ぶ
- ④ 多様なメンバーとのディスカッションを通じた新たな気づきを得る
- ⑤ コース終了後も活かせる異業種人脈を形成する

全体指導講師・コーディネーター

朝日大学 マーケティング研究所 所長 兼 経営学部教授 中畑 千弘 氏

1987年、株式会社富士銀行（現、みずほ銀行）入行。株式会社富士総合研究所（現、みずほ総合研究所）に出向し、自動車、機械、航空機などの業界調査を担当。経営戦略研究にも携わり、ラジオ局の番組編成コンセプトの立案、消費者行動類型の構築を行う。

1993年、株式会社メディア・マーケティング・ネットワーク設立に参画し、テレビ視聴質分析や商品開発をサポートするリサーチなど2000件以上を総括。定量調査の他、デプスインタビューによる仮説構築の経験も豊富。2002年朝日大学経営学部准教授。2007年より同教授。商品開発、マーケティング・リサーチ、消費者行動が専門。事業構想大学院大学 特任教授。



中部マーケティング協会 人材育成コースラインナップ

中上級 プランナーコース（全6回）

・グループごとに、ディスカッションを繰り返し、ターゲットに訴えかけるマーケティングプランを立案、仮説検証を行い、レポートを作成・発表を実施します。

初中級 スタンダードコース（全5回）

・専門家からの解説と事例紹介を通じてグループワーク形式でCX設計を学び、マーケティングマインドを醸成します。

初級 ベーシックコース（全4回）

・複雑な社会の中で物事の本質を知る・分析するために必要なマーケティング理論を学びます。

参加者同士の交流を更に図る

セミナールーム集合参加を推奨します！

十分な座席間隔確保、マスク着用、手指消毒、検温、室内換気等感染症対策を徹底いたします。

※全講義オンライン中継。

グループワークもオンライン参加が可能です。

N D A R D C O U R S E

コース スケジュール（全STEP 現地参加&オンライン併催）

顧客体験とは

STEP 1. CX（顧客体験）を設計する

6月14日（火）

講演

15:30~18:30

「企業価値向上に必要なCX（顧客体験）とは」

朝日大学

マーケティング研究所 所長

兼 経営学部教授

中畑 千弘 氏

参加者自己紹介

STEP 2. カスタマージャーニーをつくろう

6月21日（火）

ケーススタディ：「CX構築のためのカスタマージャーニー作成」

15:30~18:30

個人ワーク、インタビュー、グループワーク、共有、発表

STEP 3. 事例からCXを学ぶ

6月29日（水）

講演① 「企業にとってCX構築に必要なこと」

14:30~17:30

～ ラガルデール・トラベル・リテールのCX事例を踏まえて～
ラガルデール・トラベル・リテール(株)

マーチャンダイジング・ディレクター 木村 千佳 氏

講演② 「サントリー天然水の変えないもの、変えていくもの」

～ 顧客体験価値創造の視点で～

サントリー食品インターナショナル(株)

ブランド開発事業部 課長 平岡 雅文 氏

質疑応答

STEP 4. コロナ時代の課題をCX視点で解決する①

7月 8日（金）

ケーススタディ：

14:30~17:30

「withコロナ時代の課題を解決するサービスをCX視点で考えよう」

個人ワーク、インタビュー、グループワーク、共有、発表

STEP 5. コロナ時代の課題をCX視点で解決する②

7月19日（火）

ケーススタディ：

15:30~18:30

「コロナ収束後の未来を見通したサービスをCX視点で考えよう」

個人ワーク、インタビュー、グループワーク、共有、発表

コースまとめ「顧客体験を設計することの重要性」

■□□□□□□□□■ 開催要領 ■□□□□□□□□■

と き：2022年 6月14日(火)～全5回

と ころ：中部生産性本部セミナールーム & オンライン

〒460-0003 名古屋市中区錦2-15-15 豊島ビル11階

参加費：中部マーケティング協会会員 … 55,000円(税込)

— 一般 … 77,000円(税込)

対 象：商品企画、経営企画、営業、販促、マーケティング部門担当者

申込期限：2022年 6月7日(火)

※グループ分けの都合上、お申込みが遅れる際はご連絡をお願いいたします。



申込みについて：

- ① 中部マーケティング協会ホームページ (<https://www.cpc.or.jp/mg/>) より申込み手続きをお願いいたします。
※Webからの申込みができない場合はFAXでも受け付けております。ホームページのトップ画面右上の「セミナー受付」よりセミナー参加FAX申込書を印刷・記入の上、FAXにてお送りください。
- ② 申込み受付後、申込者宛(複数人でお申込みの場合最初の申込者宛)に請求書及び参加証、アンケートを人数分ご送付申し上げます。
- ③ 参加費の支払いについては請求書記載の振込期限までに指定銀行へお振込み願います。尚、お支払いの際に発生します**振込手数料については、お客様にてご負担願います。**
- ④ 6月7日(火)以降の取消については参加費を返金いたしかねます。(代理の方をご派遣ください。)
- ⑤ なるべく全日程の参加が可能な方を参加者としてご人選ください。
- ⑥ **オンライン配信ツールは Zoomを使用いたします。** あらかじめご自身の利用可否をご確認の上お申し込みください。(オンラインでご参加の場合、**Webカメラ・マイク**を必ずご準備願います。)
- ⑦ **新型コロナウイルスの感染拡大状況、講師の都合などの事情により、日程・時間・内容並びに開催形態の変更をさせていただきます場合がございます。**

注意事項：※下記に記載の注意事項をご確認、同意の上お申込みをお願いいたします。

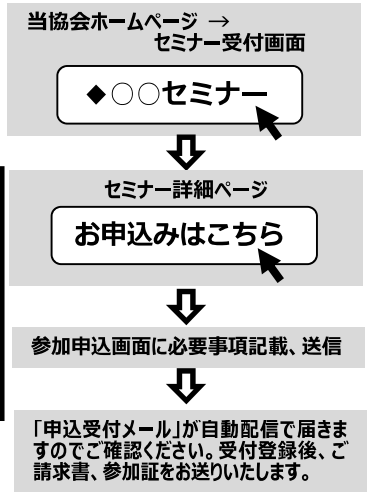
- ① 講演の録画、録音、配布資料記載事項の無断転載、オンライン参加の場合は画面撮影、画面キャプチャー、SNSなどへの掲載を固くお断りいたします。その様な行為が発覚した場合、事務局より削除を要請し、損害賠償を請求させていただきます。
- ② (オンライン参加の場合) 当方に起因しないシステムトラブルにより画像・音声に乱れが生じた場合については、再送信や返金はいたしかねますのであらかじめご了承ください。
- ③ 受講者並びに代理参加以外のご参加はご遠慮願います。(オンライン参加の場合、視聴URL等は参加されるご本人のみ有効です。第三者への転送はご遠慮ください。)
- ④ 本注意事項については、代理参加となった場合は、代理参加者に自動的に適用されます。 2022.03.07

《Web受付について》

当協会ホームページ (<https://www.cpc.or.jp/mg/>) のトップ画面右上の「セミナー受付」の画面からお申込みください。



＜ 申込手続きの流れ ＞



※ご不明な点がございましたら電話にてお問い合わせください。(協会 TEL: 052-221-1261)

※右記 QR コードからもお申し込みいただけます。



※個人情報の取扱いについて

1. 参加申込みによりご提供いただいた個人情報は、当協会の個人情報保護方針に基づき、安全に管理し、保護の徹底に努めます。なお、当協会個人情報保護方針の内容については、当協会ホームページ(<https://www.cpc.or.jp/>)をご参照願います。参加されるご本人、ご連絡担当者の皆様におかれましては、内容をご確認、ご理解の上、お申込みいただきますようお願いいたします。
2. お申込みをいただいた方へは各種セミナーのご案内をお送りする場合がございます。
3. 個人情報の開示、訂正、削除については、以下の窓口までお問合せください。
4. 本案内記載事項の無断転載をお断りいたします。 個人情報に関する問い合わせ窓口 担当: 齋藤 TEL052-221-1261

お問合せ
お申込み

中部マーケティング協会 担当：古池・中川
〒460-0003 名古屋市中区錦2-15-15 (豊島ビル11階)
TEL 052-221-1261 FAX 052-221-1265 HP <https://www.cpc.or.jp/mg/>