Chubu Marketing Association 2023

顧客コミュニケーション研究部会

顧客ロイヤルティを高めるためのコミュニケーション
～良質な顧客体験を生み出しファンになってもらうために～

第1例会	5月	大塚製薬㈱／㈱LIXIL
第2例会	7月	ヤンマーグローバルCS㈱ 〔YANMAR SYNERGY SQUARE（兵庫県尼崎市）〕
第3例会	9月	㈱トリドールホールディングス／貝印㈱
第4例会	10月	㈲春華堂 〔SWEETS BANK・うなぎパイファクトリー（静岡県浜松市）〕
第5例会	12月	第一三共ヘルスケア㈱／㈱UACJ
第6例会	2024年 2月	㈱買取王国 ／note㈱

中部マーケティング協会
www.cpc.or.jp

2023年度　顧客コミュニケーション研究部会

総合テーマ

顧客ロイヤルティを高めるためのコミュニケーション
～良質な顧客体験を生み出しファンになってもらうために～

生活者のライフスタイルが変化し、多様な価値観、嗜好が生まれ、顧客満足を獲得していくことも難しい時代となっています。そのような中、顧客に対して価値ある商品、サービスを提供し、企業が競争力を獲得して成長していくためには、ESとCSを高めて優れた顧客体験を構築することが重要です。優れた顧客体験を提供するためには、企業と顧客の各接点においての良質でデザインされたコミュニケーションを行うことが求められており、それらのコミュニケーションを実際に行っていくことが必要です。当研究部会では、「顧客満足を向上させ、優れた顧客体験につながるコミュニケーションの最適手法と考え方」によって企業価値を向上させ、顧客にファンになってもらうことをテーマに、これからの企業としてのコミュニケーション戦略に求められる要素や顧客体験価値を創出する仕組みについて学びます。

中部マーケティング 協会　会長　小笠原 剛
（㈱三菱ＵＦＪ銀行　顧問）

幹　事（順不同）　当研究会の企画・運営における中心的な役割をお願い申し上げております。

三菱UFJリサーチ&コンサルティング㈱	コンサルティング事業本部経営コンサルティング第2部 副部長 シニアマネージャー	林田充弘氏
㈱中日新聞社	広告局広告一部長	杉田幸司氏
ブラザーリビングサービス㈱	総務部長	北島佳樹氏
ＮＴＰ名古屋トヨペット㈱	執行役員	嵐　明広氏
㈱アイシン	ＥＳ営業部営業統括室主査	武田雄滋氏

▶第１回幹事会
2023年9月14日（木）
名古屋市内
▶第２回幹事会
2024年１月26日（金）
中部生産性本部
セミナールーム

例会開催日の状況によっては、開催形態を柔軟に変更させていただきます。

第１例会
と　き：**2023年 5月30日（火）** 14:00～17:00
ところ：中部生産性本部 セミナールーム＆オンライン

テーマ　**大塚製薬のブランディングとコミュニケーション**　～製品価値を訴求するための取り組み～

大塚製薬㈱　製品部 ポカリスエット プロダクトマーケティングマネージャー　**原　康太郎氏**

視　点　ポカリスエットやカロリーメイト、オロナミンCなど数々のロングセラーブランドで知られる大塚製薬。水分補給市場や、栄養補助食品カテゴリーを開拓し、新たな市場をつくってきました。製品の機能を訴求するだけでなく、人々の健康に貢献する事を目指し、ブランド体験の際の感情訴求を行っています。大塚製薬のブランド担当者より、ブランドコミュニケーションを通じた生活者への価値訴求、伝えたい想い、実際の取り組みについてご紹介いただきます。

テーマ　**LIXILのカスタマーサクセス戦略とショールーム変革**

㈱LIXIL　常務役員 マーケティング部門 リーダー　**安井　卓氏**
ショールーム統括部 リーダー　**竹下　文人氏**

視　点　ウィズコロナ時代になり、顧客とのコミュニケーションを従来通りに実践することが難しくなっている現代において、LIXILでは従来のタッチポイントの場であったショールームをオンラインでバーチャル空間として体験できるサービスを開始しました。オンラインショールームの導入により、リアルとデジタル双方で顧客との接点を持つことができるようになり、CS向上、ES向上にも貢献しています。オンラインを活用した集客や接客活動、新しい顧客体験創出に向けた取り組みについてご紹介いただきます。

第２例会
と　き：**2023年 7月26日（水）** 14:30～17:00
ところ：**YANMAR SYNERGY SQUARE【兵庫県尼崎市】**

テーマ　**新たな価値提供を目指したYANMAR SYNERGY SQUAREでの取組みについて**

ヤンマーグローバルCS㈱　サービス&ソリューション部長 兼 リモートサポートセンターセンター長　**西田　健二氏**
ヤンマーグローバルCS㈱　リモートサポートセンター 副センター長
ヤンマーエネルギーシステム㈱　コンタクトセンター センター長　**西川　禎昭氏**

視　点　ヤンマーグループは、本年110周年を迎え、次の100年を見据え、お客様と社会の課題を解決する為の、新たな価値提供を進めています。2020年にヤンマーグローバルCSはヤンマーグループのアフターサービス領域を統括する会社として設立され、ヤンマーグループの各事業を通じた質の高いサービスを提供することにより、お客様満足度向上を図るための取組みを展開しています。新たなサービスを共創する場であるヤンマーグローバルCSの本社でありますYANMAR SYNERGY SQUAREの視察を通じ、将来を見据えたサービス領域での取組みについて学びます。

第３例会 ｜ と　き：2023年 9月14日（木） 14:00〜17:00
ところ：中部生産性本部 セミナールーム＆オンライン

テーマ

丸亀製麺が店舗と一体で進めるブランドコミュニケーション革新
〜CXとEXを主軸にしたマーケティング〜

㈱トリドールホールディングス　執行役員CMO
㈱丸亀製麺　取締役 マーケティング本部長　**南雲　克明 氏**

視　点

2020年にビジョンを「顧客体験No.1」と定め、2022年度顧客体験価値（CX）ランキングでも1位を獲得するなど、withコロナ時代に顧客体験価値を向上させている丸亀製麺。テイクアウトやモバイルオーダーを始めたり、ファンコミュニティを形成したり、店舗を感動体験の舞台と設定して従業員体験を顧客体験につなげるおせっかい戦略を展開したりとCXとEX両面での取り組みを実践しています。丸亀製麺のマーケティング革新に取り組む南雲氏より、そのビジョンや戦略、新たな価値創造へのチャレンジについてご紹介いただきます。

テーマ

貝印が取り組むファンマーケティング 〜提供する価値と価値観の共有によるブランド育成〜

貝印㈱　マーケティング本部広報宣伝部次長　**齊藤　淳一 氏**

視　点

創業115年を誇る老舗かつ世界に展開するグローバル企業である総合刃物メーカー貝印は、折り紙のように組み立てて使う世界初の「紙カミソリ®」を世に送り出したり、「#剃るに自由を®」キャンペーン（2020年）を行ったりして企業価値を生活者に届けるため活動しています。貝印ブランドの認知度を上げ、ユーザーに気づいてもらい、ファンになってもらうため、マーケティングやコミュニケーション活動に注力する広報宣伝部齊藤氏より、実際のコミュニケーション戦略や話題性のある施策についてこれまでの取り組みと今後の展望を踏まえてご紹介いただきます。

第４例会 ｜ と　き：2023年 10月27日（金） 14:00〜17:00
ところ：SWEETS BANK・うなぎパイファクトリー【静岡県浜松市】

テーマ

お客様に思いを伝える春華堂のブランディング
〜うなぎパイのコンセプトを表現するための取り組み〜

㈲春華堂　ブランド戦略室部長　**飯島　美奈 氏**

視　点

浜松みやげの“定番”「うなぎパイ」を製造・販売する春華堂が記録より記憶に残る施設を目指して2021年にオープンしたスイーツバンク。うなぎパイファクトリーとともに集客、ブランド発信の旗艦店として、春華堂の想いを表現し、ブランド価値を伝えており、これまでのお客様だけでなく、新たな客層の獲得、拡大につながっています。お菓子メーカーとして新たなアカデミー事業や複数の集客施設事業を展開する狙い、その効果についてご紹介いただき、地域共創の未来を考えます。

第５例会 ｜ と　き：2023年 12月６日（水） 14:00〜17:00
ところ：中部生産性本部 セミナールーム＆オンライン

テーマ

「ルル」が取り組む原体験顧客ロイヤルティ向上を目指したファンマーケティング
〜変化の時代にお客様に寄り添うプロモーションとコミュニケーションを〜

第一三共ヘルスケア㈱　ブランド推進本部広告宣伝グループ主任　**北條　秀明 氏**

視　点

withコロナの時代に生活者の生活様式や消費行動が大きく変化する中で、企業の想いを伝える方法や手段も多様化していますが、第一三共ヘルスケアの風邪薬ブランド「ルル」では想いを表現したクリエイティブなメッセージやプロモーションをお客様に寄り添うかたちで提示していくことに挑戦しています。ファン、ユーザーとのコミュニケーションを図り、今の時代に合ったブランディングを行うブランド推進本部北條氏より、同社のプロモーション戦略とコミュニケーションストーリー、今後の注力施策についてご紹介いただきます。

テーマ

UACJが伝えたい想い 〜BtoB企業としてのコミュニケーション〜

㈱UACJ　ビジネスサポート本部総務・広報部広報グループ　**後藤　里保 氏**

視　点

古河スカイと住友軽金属工業が2013年に統合して誕生したUACJ。国内トップ、世界でもトップクラスのアルミニウム総合メーカーですが、統合以前と比べた時の認知度低下や、企業としてのコミュニケーション不足が課題となっていました。そこで、企業広告をはじめとするさまざまなコミュニケーションツールを活用し、持続可能で豊かな社会の実現に貢献する企業姿勢を伝えることに取り組んでいます。広報の後藤氏より、BtoB企業として現在取り組むコミュニケーション活動についてご紹介いただき、企業姿勢を表現し、伝えることの重要性について考えます。

第６例会 ｜ と　き：2024年 2月６日（火） 14:00〜17:00
ところ：中部生産性本部 セミナールーム＆オンライン

テーマ

メディアプラットフォームnoteの活用によるコミュニケーション
〜企業の情報発信ツールとしての活用法〜

note㈱　noteプロデューサー　**徳力 基彦 氏**

視　点

個人の発信に価値が生まれる時代になり、クリエイターエコノミーが注目される中で、クリエイターのプラットフォームであるnoteも様々なシーンで活用されており、企業利用も増加するなど広がりを見せています。個人や企業がどのような想いを載せて発信していくか、その手段が多様になっている現代、noteを活用したプロモーション、ブランディング、コミュニティづくり等に着目し、プロデューサー徳力氏より、特徴や活用法、noteを使ったコミュニケーションのメリットについてご紹介いただきます。

テーマ

買取王国が展開する価値再生感動追求業 〜お客様の生活に役立つ活動を通じた価値提供〜

㈱買取王国　代表取締役会長　**長谷川 和夫 氏**

視　点

世の中に溢れかえっていたり、使われなくなったものの価値を再生して新たなライフサイクルを提案する買取王国。リユースを通じてサステナブルな環境づくりに貢献し、成長、発展を続けています。その成長の秘訣は各店舗で顧客のウォンツとニーズを追求し、日々変化していくこと。そのためには顧客との密なコミュニケーションはもちろんのこと、従業員へのコミュニケーションや人材育成も必要です。価値再生感動追求業を事業ドメインとし、総合リユース小売業のパイオニアとして活躍される買取王国 長谷川会長より、事業戦略や経営理念、社会にとって必要とされる会社になるための取り組み、想いについてご紹介いただきます。

申込み方法

中部マーケティング協会ホームページよりお申込みください。

https://www.cpc.or.jp/mg/publics/index/69/

中部マーケティング協会 検索

※昨年度登録されている場合、別途ご案内いたします。

◀申込みページ

開催要領

2023年5月30日(火)〜2024年2月6日(火)

参加対象

CS推進部門、販促・マーケティング部門、お客様関連部門、経営企画関連部門責任者・担当者

運営方法

①**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、参加の制限をさせていただく場合がございます。**
②各例会は登録法人によるメンバー制で運営をいたします。**(1口2名登録。代理参加可)**
③各例会、行程表／集合方法も含めて詳細案内を**開催40日程前**に事務局よりご連絡いたします。
(**各例会出欠確認**をとりますので必ずご返信ください)
④各例会とも指定いたしました集合場所へ**各自でご集合**ください。(現地集合、現地解散)

セミナー参加における注意事項

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**登録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講師・見学先の都合により、**同業者の方々のご参加をお断りする場合があります**のでご了承願います。その際には他の例会に人数追加でご参加いただくなど配慮させていただきます。
⑤本注意事項については、年度登録者並びに**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。**

年間登録費

中部マーケティング協会会員 …… 83,600円(消費税10%、資料代含む 2名分)
一　　般 …… 116,600円(　　〃　　)

※見学先が遠隔地で公共交通機関の利用が難しい場合には専用バスなどを手配しますので、その料金の一部をご負担いただく場合があります。

①年間登録費のお支払いにつきましては、お申込み受付後請求書をご送付いたしますので、**請求書に記載の振込期日**までに指定銀行へお振り込み願います。なお、お支払いの際に発生します**銀行へ支払う振込手数料については、お客様側にてご負担願います。**
②お申込み後の**キャンセル**については、**5月23日(火)15:00**までにお願いします。それ以降のキャンセルは年間登録費を返金いたしかねますのでご了承ください。

申込締切

2023年5月23日(火)15:00 (遅れる場合はあらかじめご連絡ください)

基本運営パターン

講　演　会	
14:00〜15:20	テーマ講演①
15:20〜15:40	休憩
15:40〜17:00	テーマ講演②

現場研修会	
14:30〜15:30	テーマ講演
15:30〜16:45	見学
16:45〜17:00	質疑応答

内容充実のためのオプションメニューを随時設定いたします。その際飲食及び宿泊等伴う場合の実費は参加者各自のご負担となります点予めご了承ください。なお、その内容は例会通知にて事前案内をいたします。

お申込み・お問い合せ先

中部マーケティング協会 担当／古池政裕・夏秋光伸・羽広隆博・**中川欣契**
〒460-0003　名古屋市中区錦2-15-15　豊島ビル11階(中部生産性本部内)
TEL(052)221-1261　FAX(052)221-1265　https://www.cpc.or.jp

中部マーケティング協会　研究部会 Chubu Marketing Association

マネジャークラブ
新たなビジネスを創造するリアル・コミュニケーション 〜マネジャーが持つべき次なる視点〜

デジタルイノベーション研究部会
イノベーションに必要なデジタル活用 〜DX時代のマーケティングはどうあるべきか〜

ビジネストレンド研究部会
現代(いま)のなかに未来(あす)を観る 〜市場は変わる・顧客と共に〜

経営戦略研究部会
持続的発展に向けた企業価値創造への実践 〜激動の時代を生き抜く企業経営のあり方〜

顧客コミュニケーション研究部会
顧客ロイヤルティを高めるためのコミュニケーション 〜良質な顧客体験を生み出しファンになってもらうために〜

商品企画研究部会
生活者のココロを動かす商品企画 〜価値創造とイノベーションの着眼点〜

営業戦略研究部会
強い営業組織となるために 〜Withコロナ時代における営業力強化〜

2023.3.17