



# CS向上実践 研究部会 2018

顧客満足から顧客感動へ

～多様化・高度化する顧客ニーズを  
満たすために～

- |      |          |                            |
|------|----------|----------------------------|
| 第1例会 | 5月       | (株)セールスフォース・ドットコム          |
| 第2例会 | 7月       | 麒麟(株)                      |
| 第3例会 | 9月       | リゾートトラスト(株)                |
| 第4例会 | 10月      | (株)インサイトテック(旧:(株)不満買取センター) |
| 第5例会 | 12月      | コクヨ(株)                     |
| 第6例会 | 2019年 2月 | つばめ自動車(株)                  |

2018年度

# CS向上実践研究部会

## 総合テーマ

## 顧客満足から顧客感動へ

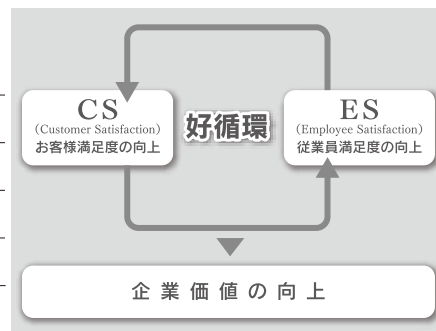
～多様化・高度化する顧客ニーズを満たすために～

生活者のライフスタイルが変わる中、お客様の満足度視点は日々変化しており、期待値を上回る商品やサービスの追求は企業価値創造において大きな役割を担っております。当研究部会では、「顧客満足から顧客感動へ」を年間テーマに、これからの企業経営に求められる真の顧客本位の経営のあり方や、顧客感動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  
株三菱UFJ銀行 常任顧問

**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ます。

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株	コンサルティング事業本部 兼政策研究事業本部常務執行役員	森口 茂樹氏
ワシントンホテル(株)	執行役員総務人事部部長	井戸川 学氏
アイシン精機(株)	エネルギーシステム営業部副部長	向井 淳一氏
名古屋トヨペット(株)	取締役	藤川 正氏
ブラザーリビングサービス(株)	厚生部次長	松口 学氏



- ▶第1回幹事会 2018年10月12日(金) 名古屋市内
- ▶第2回幹事会 2019年 2月15日(金) 名古屋市内

## 第1例会

と き：2018年 5月29日(火) 16:30～19:30  
と ころ：名古屋国際ホテル【交流会あり】

テーマ

### 顧客ロイヤリティを高めるカスタマーリテンション戦略 ～逃げる顧客を惹きつけるには!?～

講師

(株)セールスフォース・ドットコム

専務執行役員 支社営業統括本部長兼中部支社長 保科 実氏  
マーケティング本部プロジェクトマーケティングシニアマネージャー 大森 浩生氏

視点

多チャンネル時代を迎え、誰もがすぐに様々な情報を得ることができる時代になったことで、商品やサービスの質に対する顧客の期待値も上がってきています。そのため、優れた商品・サービスを提供しても期待を下回れば、顧客ロイヤリティを失ってしまいます。現在の顧客に引き続き商品やサービスを利用し続けてもらうため、そして「より頻繁な利用」「より高額な商品の購入」につながる顧客との強固な関係を育てるために、カスタマーリテンション(顧客維持)は、重要施策のひとつです。本例会では、このカスタマーリテンション(顧客維持)の具体的事例を挙げながらその重要性を再確認いただきます。

(テーマ講演、質疑応答、交流会)

## 第2例会

と き：2018年 7月25日(水) 14:00～17:00  
と ころ：麒麟ビール名古屋工場(愛知県清須市)

テーマ

### お客様と共に幸せな未来をめざす麒麟のCSV ～未来をつくる、ものづくりへ～

講師

麒麟(株)

CSV戦略部主幹 大北 博一氏

視点

麒麟グループでは、お客様のことを一番に考える会社として、47都道府県の「一番搾り生ビール」を通じた震災支援や地域活性化、国内農業の活性化支援として、クラフトビールの製造・販売、お客様の心と体の健康に貢献する医薬事業など「健康」「地域社会への貢献」「環境」の3つの社会課題に取り組み、社会と共に成長していくことを宣言しています。その様々なCSVへの取り組み事例をご紹介します。

(テーマ講演、現場見学、質疑応答)

## 第3例会

と き：2018年9月21日(金) 14:00～16:45  
と ころ：東京ベイコート倶楽部(東京都江東区)

テーマ

### “夢と感動”大都会の癒しをプロデュース

～ハイセンス・ハイクオリティサービス～

講師

リゾートトラスト(株)

東京ベイコート倶楽部ホテル&スパリゾート総支配人 上田 健司氏

視 点

1973年4月の創業以来、郊外型リゾート開発及びリゾートホテルの運営を中心とした事業展開するリゾートトラスト(株)では、日本人の余暇の過ごし方に対する価値観の変化を的確に捉え、独自の「タイムシェア方式」を取り入れた会員制システムによるリゾート商品やサービスを消費者ニーズに合わせて開発、提供しています。お客様への真に価値ある多様なサービスの実現を図るため、経営者と従業員がより高いレベルで意識改革を図り、「CS」及び「ES」の双方を向上させる取り組みを行っています。当例会では、同社の東京ベイコート倶楽部ホテル&スパリゾートに伺い、ハイセンス・ハイクオリティサービス、CSへの取り組みについて体感いただきます。

(テーマ講演、現場見学、質疑応答)

## 第4例会

と き：2018年10月23日(火) 15:00～17:00  
と ころ：中部生産性本部 セミナールーム

テーマ

### 生活者のあらゆる声のプラットフォーム

～企業の課題解決支援の不満買取センターとは～

講師

(株)インサイトテック

代表取締役社長 伊藤 友博氏

(旧：(株)不満買取センター)

視 点

スマホやPCで利用できるアプリを通して35万人の生活者から商品やサービス、人間関係などのあらゆる「フマンの声」を買い取っている不満買取センターでは、現在までに集めた約820万件の「フマンの声」をAI(人工知能)で解析し、企業や社会の課題解決を支援しています。本例会では、今までに収集した膨大な情報をもとに、「生活者のホンネ」「データの特徴」などを紹介いただき、また、バイアスのない生活者の声に基づき、顧客満足向上、マーケティング強化に向けた具体的事例もご紹介いただきます。

(テーマ講演、質疑応答)

## 第5例会

と き：2018年12月6日(木) 14:00～17:00  
と ころ：コクヨ 東京ショールーム(東京都港区)

テーマ

### ES向上のオフィスづくり

～自分たちが楽しく生き、仕事をする会社を目指す～

講師

コクヨ(株) ファニチャー事業本部 マーケティング本部

提案マーケティング部ワークスタイルコンサルタント/ marketer 幸森 史氏

視 点

コクヨグループでは、会社の成長は個々の成長の上に成り立つと考え、社員一人ひとりの個性や異なる発想・価値を受け入れ、多様な人材がその能力を充分発揮し、成長できるように、社員の安全と健康・人材育成などについて様々なES(従業員満足)活動に取り組んでいます。また、自社のみならずオフィス空間づくりを通じて、顧客企業のESを高める提案しています。その活動について具体的事例を交え紹介いただき、顧客企業に提案する創造性・効率性・快適性を高めるオフィス空間をショールームで体感いただきます。(テーマ講演、現場見学、質疑応答)

## 第6例会

と き：2019年2月15日(金) 15:00～17:00  
と ころ：中部生産性本部 セミナールーム

テーマ

### AIと配車システムの融合によるお客様の利便性向上

～人に優しく、ワンランク上のおもてなし～

講師

つばめ自動車(株)

代表取締役社長 天野 清美氏

視 点

ベテラン運転手の長年の勘と経験を頼りにしてきたタクシー業界において、AI技術を駆使し、運行実績データや気象データなどを組み合わせて、予め需要が高くなるエリアを見える化し、運転手に通知をすることで、タクシー需要と配車の最適化を図り、街角のお客様を待たせない利便性向上に努めています。また暮らしの困りごとを安心に変える「あんしんネットワーク」を構築し、生活に密着したサービスも提供しています。同社の安心で頼れるつばめタクシーの取り組みについてうかがいます。(テーマ講演、質疑応答)

# 開催要領

2018年5月29日(火)～2019年2月15日(金)

定例会6回

## 参加対象

CS推進・経営品質向上関連部門担当者、お客様関連部門・経営企画関連部門担当者

## 運営方法

- ①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)
- ②各例会、行程表/集合方法も含めて詳細案内を**開催40日前**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)
- ③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。
- ④当研究会の**登録メンバー特典**といたしまして、以下の講座へ**特別参加費**で参加できます。詳細は個別案内状にて開催40日前にご案内申し上げます。(内容は事務局までお問い合わせください)

プロセスイノベーションセミナー  
ビジネスパーソンのためのスキルアップセミナー  
マーケティングフロントライン(実務家のマーケティング力向上支援セミナー)

- ⑤年間の運営ガイダンスは第1例会実施の際行ないません。
- ⑥各例会とも原則撮影及び録音はお断りします。
- ⑦講師・会場等の都合により日程変更になる場合がありますご了承ください。
- ⑧講師・視察先の都合により、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ください。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。

## 年間登録費

中部マーケティング協会会員… 71,280円(1口2名登録 資料代・消費税を含む 原則、現地集合・現地解散 オプション会合は別途実費等負担あり)  
— 般… 103,680円( //

- 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、年間登録費を返金いたしかねますのでご了承ください。

## 振込先

口座名義:中部マーケティング協会

振込先銀行・口座番号(順不同)

三菱UFJ銀行 鶴舞支店 普通 No.1602925	名古屋銀行 上前津支店 当座 No.3116159
愛知銀行 本店 当座 No. 2660	りそな銀行 名古屋支店 当座 No. 494083
中京銀行 本店 当座 No. 112446	東海労働金庫 本店 普通 No.7545714

## 申込

随時受付中

### 基本運営パターン

視察会	14:00～15:15	テーマ講演	講演会	15:00～16:30	テーマ講演	※例会によって変更となる場合があります。
	15:30～16:30	視察		16:30～17:00	質疑応答	
	16:30～17:00	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。

### ※個人情報の取扱いについて

- 1.参加申込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(<http://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します。 個人情報に関するお問合せ窓口 担当 齋藤 TEL(052)221-1261

お申込み・  
お問合せ先

中部マーケティング協会 担当/夏秋光伸・古池政裕・中川欣契・高橋利昌  
〒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 <http://www.cpc.or.jp>

FAX (052)221-1265  
**中部マーケティング協会 行**  
 〒460-0003 名古屋市中区錦2-15-15  
 豊島ビル11階 TEL:052-221-1261

マネジャークラブ	CS 向上実践研究部会
デジタルコミュニケーション研究部会	商品企画研究部会
ビジネストレンド研究部会	営業戦略研究部会
経営戦略研究部会	

## 2018 年度 CS 向上実践研究部会 登録申込書

下記の通り申込みをいたします。(昨年度ご登録済みの場合は申込書の送付は不要です。)

なおメールアドレスは必ずご記入ください。

2018 年 月 日

	フリガナ			
	組織名			
第1登録者	氏名	フリガナ .....	所属部署 役職名	
	会社住所	〒	TEL	( ) -
			FAX	( ) -
	E-mail			
第2登録者	氏名	フリガナ .....	所属部署 役職名	
	会社住所	〒	TEL	( ) -
			FAX	( ) -
	E-mail			
<input type="checkbox"/> 請求書不要 [(振込予定日) 月 日 ( )] <input type="checkbox"/> 受取り請求書にて振込 ※上記いずれかに✓をおつけください				
請求書は第1登録者本人宛に送付いたします。				

〈備考〉

71,280 円・103,680 円 × □ = 円 (消費税 8%込)

# 2018

Chubu Marketing Association ●●●●●●●●  
中部マーケティング協会 研究部会メニュー紹介

## マネジャークラブ

### 知徳の杜

～ マネジャーに迫る変革の波を乗り越える ～

企業の各種部門の責任者あるいはマネジャー・リーダーおよび次世代リーダーの方々が、多様なコミュニケーション機会を通じてネットワーク力を高め、ビジネスチャンスの足掛かり、相互研鑽の場と多岐にわたる情報を提供。

(業界情報、営業スキル、人材交流の実現)

## CS向上実践

### 研究部会

#### 顧客満足から顧客感動へ

～多様化・高度化する顧客ニーズを満たすために～

お客様に選ばれ続けるための顧客満足度向上の取り組みと CS 向上を実現するための ES の在り方について情報提供。

(リピーター創出、顧客感動創造、ES)

## デジタルコミュニケーション

### 研究部会

#### 変化していくコミュニケーションとシステム

～次の時代に必要とされる仕掛けづくり～

情報化社会の更なる進化・発展の中で、デジタルマーケティングの効果、顧客コミュニケーションのあり方について市場開拓の視点から検証。

(デジタルプロモーション、オムニチャネル戦略、AI・IoT)

## 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～

ヒット商品、ロングセラー商品の企画・開発プロセス、マーケティング戦略を価値創造の視点から探求。全例会視察会形式にて運営。

(着眼点、コンセプトメイク、マーケティング戦略)

## ビジネストレンド

### 研究部会

#### 現代のなかに未来を観る

～市場は変わる・顧客と共に～

現代を象徴する様々なビジネストレンドをマクロ・ミクロの両面から探求しつつ、新サービス、新産業、新技術の現状を現地現物主義で考察する。

(時代背景、トレンド発生の裏側、業界の潮流)

## 営業戦略

### 研究部会

#### 営業力を強化するために

～営業現場底上げのためのヒント～

自社の営業パーソン育成・強い営業部隊作りに向け、各企業の取り組みを情報提供するとともに営業マインドの醸成を図る。

(営業戦略構築、営業力強化、営業マインド醸成)

## 経営戦略

### 研究部会

#### 新たな企業価値創造への実践

～厳しい時代を勝ち抜く企業経営のあり方～

次代を創造する経営戦略を事業創造の視点から、経営マインドの醸成とともにそのプロセス、背景について企業経営者より伺う。

(理念、戦略、戦術)

## 中部マーケティング協会

〒460-0003 名古屋市中区錦 2-15-15 豊島ビル 11 階

T E L : 052-221-1261

F A X : 052-221-1265

U R L : <http://www.cpc.or.jp>

E-mail : [mg\\_info@cpc.or.jp](mailto:mg_info@cpc.or.jp)



 中部マーケティング協会 公式アカウント  
@chubumarketingassociation