


顧客との価値共創の実現に向けて

～良質なコミュニケーションにより新たな価値を生み出す～

# 顧客コミュニケーション 研究部会

Chubu  
Marketing  
Association  
2024

第1例会	5月	徳武産業(株) / (株)スタイリングライフ・ホールディングス	プラザスタイル カンパニー
第2例会	7月	大王製紙(株)	
第3例会	9月	(株)BAKE / レンゴー(株)	
第4例会	10月	TOTO(株)	
第5例会	12月	スマドリ(株) / 味の素冷凍食品(株)	
第6例会	2025年 2月	折衝中 / 大日本除虫菊(株)	

 中部マーケティング協会

[www.cpc.or.jp](http://www.cpc.or.jp)

2024年度

# 顧客コミュニケーション研究部会

## 総合テーマ

## 顧客との価値共創の実現に向けて

～良質なコミュニケーションにより新たな価値を生み出す～

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、顧客満足を高める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っていくことが必要です。当研究部会では、顧客との価値共創により新たな価値を生み出すをテーマに、これからの企業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

(株三菱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
ブラザーリビングサービス(株)	総務部長	北島 佳樹氏
(株)中日新聞社	広告局 広告二部部長	鈴木 宏英氏
(株)アイシン	エナジーソリューションカンパニーES営業部部長	鬼頭 明裕氏
NTP名古屋トヨペット(株)	執行役員	岩内 裕二氏

### ▶第1回幹事会

2024年9月11日(水)  
名古屋市

### ▶第2回幹事会

2025年2月5日(水)  
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:2024年 5月21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

### 寄り添いの経営

～ありがとうが集まるオンリーワン企業をめざして～

徳武産業(株)

代表取締役会長

十河 孝男氏

視点

高齢者向けの介護シューズ部門で55%(数量ベース)のシェアを誇る徳武産業。お客さまのニーズを最大限に追求する同社には、年間1,000通以上の感謝の手紙が届きます。足のむくみや腫れ、変形などの症状で歩くことに悩みを抱えた方々に「片方のみ」や「左右サイズ違い」販売、「パーツオーダーシステム」の導入など、業界の常識を覆す取り組みを行っています。「社会貢献」「社員の幸福の追求」を理念とする経営及び顧客とのコミュニケーションについてうかがいます。

テーマ

### あらゆる世代の女性たちへ! PLAZA「Nice to meet me!」プロジェクト開発秘話

(株)スタイリングライフ・ホールディングス プラザスタイル カンパニー

事業戦略本部担当課長兼Nice to meet me!プロジェクトリーダー

中村 優希氏

視点

全国133店舗を展開する生活雑貨店「PLAZA」では、2022年よりこころとからだに、あたらしい出会いを届けるプロジェクト「Nice to meet me!」がスタートしました。「心と身体の健康と健やかな人生を送る大切さを考えるきっかけを提供したい」というメンバーの思いから、第一弾商品としてこれまでPLAZAでは取り扱いのなかったオリジナルパッケージの生理用ナプキン「The Week」を開発。2023年第二弾商品 オリジナルサニタリーショーツ「SaniBuddy」を開発し、全国の店舗、オンラインストアにて販売しました。商品開発や取り組みについてうかがいます。

## 第2例会

と き:2024年 7月24日(水) 14:00~17:00

と ころ:エリエールプロダクト(株)静岡工場(静岡県富士宮市)

テーマ

### アテントのもっといいパンツプロジェクト

～誰もが気軽にはける未来を目指して～

大王製紙(株)

H&PC部門 グローバルマーケティング本部 副本部長

中田 賢二氏

視点

衛生用紙製品No.1ブランドの「エリエール」を展開する大王製紙では大人用紙パンツをより快適なものにして、誰もが気軽に使えるようにするため、2020年から「もっといいパンツプロジェクト」がスタートしました。ユーザーの声を反映しながら2021年には「かくさないパッケージ」を開発・商品化。また、ワコールのコラボカラー商品として「エレガントピンクベージュ」を発売し、大人用紙パンツに対するイメージを変える取り組みを推進している同プロジェクトについてうかがいます。

## 第3例会 | と き:2024年 9月11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	<b>“イマーシブ(没入)体験”を提供するBAKEの新たなブランドづくり</b> ～「お菓子を、進化させる。」一方通行から共創へ～
視 点	<b>株式会社BAKE</b> 執行役員 <b>北村 萌 氏</b> ベイクチーズタルトやプレスバターサンドなどの人気のスイーツを手掛けるお菓子のスタートアップのBAKEでは、2013年の創業以来「1ブランド=1プロダクト」「工房一体型」をキーワードに、専門店舗態として多店舗展開を推進していました。しかし、コロナ禍以降、売り上げが激減し大きなダメージを受けたことからマルチブランド展開やEC販売と戦略を刷新。2023年には、イマーシブ(没入)体験を提供するEC中心の新ブランド「架空のパティスリー『しろいし洋菓子店』」がオープンしました。同社が進めるOMO戦略についてうかがいます。
テーマ	<b>「段ボール」が包装資材から販促ツールへ進化</b> ～新たな体験価値を提供するプロモーションツールへ～
視 点	<b>レンゴー(株)</b> デザイン・マーケティングセンター <b>佐久間智代 氏</b> デザイン・マーケティングセンター <b>木村 友美 氏</b> 国内で初めて段ボールを製造販売した業界最大手のレンゴー。これまで商品運び、守る外装箱の役割であった段ボールに最新のデジタル印刷を駆使した「デジパケ」を活用することで商品の魅力を伝える情報発信力を持つ販促ツールへ進化させています。「デジパケ」を提供することで、販促効果の高い売場づくりを可能にし、また、通販市場においては、競合との差別化や固定ファンの獲得を可能にするなど、顧客へ新たな価値を提供し続けている同社の取り組みについてうかがいます。

## 第4例会 | と き:2024年 10月31日(木) 14:00~17:00 ところ:TOTOミュージアム(福岡県北九州市)

テーマ	<b>TOTOミュージアムをランドマークとしたTOTOファンを増やす取り組み</b>
視 点	<b>TOTO(株)</b> 総務本部社史資料室室長 (TOTOミュージアム館長) <b>古賀 淳一 氏</b> 衛生陶器国内トップシェアを誇るTOTO。2015年には創立100周年を記念し、創立の地である小倉からブランドを発信し、ステークホルダーとの接点をはかる場としてつくられたTOTOミュージアム。下水道が未整備の時代から「豊かで快適な生活文化を創造」してきた自社の歴史に加え、水まわり商品の進化を伝えている。創立当時より顧客満足を経営の基本と考える同社のミュージアムを通じたファンを増やす取り組みについてうかがいます。

## 第5例会 | と き:2024年 12月3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	<b>「スマドリ」で、飲み方の多様性を尊重し合える日本へ</b> ～新しく楽しい、お酒の生活文化の創造。～
視 点	<b>スマドリ(株)</b> 取締役(兼 アサヒビール株式会社 スマドリマーケティング部) <b>元田 濟 氏</b> アサヒビール(株)が提唱するスマドリとは、スマートドリンクの略で、お酒を飲む人・飲まない人、飲める人・飲めない人、飲みたい時・飲めない時、あえて飲まない時など、一人ひとりの体質や気持ちに合わせた多様性を認め合える社会を実現するために商品やサービスの開発、環境づくりを推進しています。このスマドリの取り組みの中で、お酒を飲めない、飲まないZ/ミレニアル世代にフォーカスしたマーケティング活動を推進することをミッションに、2022年1月に(株)電通デジタルとの合併会社として設立されたのがスマドリ(株)です。自治体・企業・大学など社外とのコラボレーションにより、スマドリの認知理解促進の活動から、飲酒にまつわる課題解決に向けた取り組みなどを行う一方で、お酒を飲む人も飲まない・飲めない人も楽しめる「SUMADORI-BAR SHIBUYA」[THE 5th by SUMADORI-BAR]を運営するスマドリ社の浸透策についてうかがいます。
テーマ	<b>ひとりでも多くの方に「ギョーザ」で“感動”や“笑顔”を届けたい</b> ～『冷凍餃子フライパンチャレンジ』プロジェクトで生活者の声に応える～
視 点	<b>味の素冷凍食品(株)</b> マーケティング本部戦略コミュニケーション部 PRグループ長 <b>勝村 敬太 氏</b> ギョーザの売り上げ日本一を誇る味の素冷凍食品。油・水なしで誰でも簡単に羽根つき餃子が調理できるロングセラー商品だが、2023年5月11日に「冷凍餃子がフライパンに張り付いた」というコメントがSNSに投稿されました。原因調査のため張り付いたフライパンの募集をXにて呼びかけたところ、3日間で全国から1000箱以上のフライパンが集まりました。そこからスタートした「冷凍餃子フライパンチャレンジ」プロジェクト、特設サイトやnoteで検証の様子を公開。ピンチをチャンスに変えた同社のプロジェクトについてうかがいます。

## 第6例会 | と き:2025年 2月5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	<b>ブランドコミュニケーション</b>
視 点	(折衝中)
テーマ	<b>多彩なコミュニケーション活動を通じて、KINCHOらしさを発信</b> ～金鳥の夏はいかにして日本の夏になったのか?～
視 点	<b>大日本除虫菊(株)</b> 取締役相談役 <b>上山 久史 氏</b> 「金鳥の渦巻」「キンチョール」「ゴンゴン」などの家庭用殺虫剤や防虫剤で数多くのヒット商品を持つKINCHO(大日本除虫菊(株))は、創業初期の明治時代にはすでに広告活動に力を入れていました。お馴染みとなった、ユニークでインパクトのあるテレビコマーシャルをはじめとした各種媒体での広告などKINCHO独自のコミュニケーション戦略を展開し、全国的な規模で話題作りを図っている同社の取り組みについてうかがいます。

## 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



申込みページ

※昨年度登録されている場合、別途ご案内いたします。

## 開催要領

2024年5月21日(火)～2025年2月5日(水)

### 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。
- 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 原則、現地集合・現地解散)  
— 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14日(火)15:00**までにお願います。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

2024年5月14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		現場研修会	
14:00～15:20	テーマ講演①	14:00～15:30	テーマ講演
15:20～15:40	休憩	15:30～16:45	視察
15:40～17:00	テーマ講演②	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・  
お問い合わせ先

中部マーケティング協会 担当/古池裕裕・夏秋光伸・羽広隆博・中川欣契・岩本沙樹  
〒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** — ビジネスを進化させるリアル・コミュニケーション ～マネジャーが持つべき知見と発想～
- 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 ～見て学びを得るDX時代のマーケティング～
- 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～
- 経営戦略研究部会** — 企業経営の持続的成長戦略 ～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** — 顧客との価値共創の実現に向けて ～良質なコミュニケーションにより新たな価値を生み出す～
- 商品企画研究部会** — 共創時代の商品企画 ～現地・現物で感じる企画の着眼点～
- 営業戦略研究部会** — 強い営業組織となるために ～成果を出す営業力を磨く～