

大阪初上陸！導入実績続々！（大手通信会社、大手自動車メーカー、大手航空会社など多数）

新・CX構築実践セミナー IN 大阪

企業体質と顧客ロイヤルティを強化し、収益を生むCXとは？



今日、スマホを初めデジタル化が急速に進み、業種や業態（BtoB、BtoC）を問わず「顧客接点」が大幅に変化、複雑化しています。顧客接点は、企業の正面玄関であると同時に、VOC（顧客の声）に耳を傾け企業活動全体に生かす中核的な役割を担っています。コミュニケーションチャンネルが複雑化し、自動化が進む時代に、顧客接点をいかにマネジメントするかが、企業生き残りの鍵を握っています。従来の顧客サービスの概念を脱却し、サービスに新しい役割を持たせることが不可欠のポイントになります。当セミナーでは、CCMC社（ジョン・グッドマン氏）との共同開発のもと国内複数業界でのCX実装経験の豊富なラーニングイットと顧客サービスの現場に即した実践的な人材開発では国内有数のJBMコンサルタントが、「CX（カスタマーエクスペリエンス 顧客体験）」が今なぜ注目されているのか、サービスとの重要な関わり、さらに構築・実践するための勘所をご紹介します。どうぞ奮ってご参加ください。

日時

6月7日(木) 13:00～17:00 [受付開始 12:40～]

会場

グランフロント大阪タワー C8階 C05

[住所：〒530-0011 大阪市北区大深町 3-1]

最寄り駅

JR大阪駅 [徒歩3分]、**地下鉄：梅田、東梅田、西梅田** [徒歩6分]

定員

30名 [定員になり次第、締め切ります]

参加費

5,000円 [税込]

対象者

経営層、財務担当者、CX担当者、カスタマーサービス責任者、マーケティング責任者、ロイヤルティ強化の施策を立案・実行したい方

申込先URL

jbmhrd.co.jp/cx

特典



書籍「顧客体験の教科書」 [講師・畑中伸介の翻訳本 / 東洋経済新報社刊]

新・CX構築実践セミナー IN 大阪

講演 スケジュール

12:40～	開場
13:00～15:10	特別講演① 「VOC(顧客の声)に耳を傾け、戦略的なCXを構築する」 進化するテクノロジーへの投資が必ずしも解決策ではありません。顧客をどこへ連れて行きたいのかをまずしっかりと描き、顧客の期待と企業活動のギャップを埋める作業が必要です。ラーニングイットでは、現場のマネージャーとのワークショップを重ねながら、顧客の声からCX戦略を作り出し、継続的なPDCAを可能にするフレームワークを多くの企業で実装した経験から、実践的なCX強化の手法をご提案します。 株式会社ラーニングイット 代表取締役社長 畑中 伸介
15:10～15:20	休憩
15:20～16:20	特別講演② 「現場で実践するCX ～カスタマーサービス強化のためのCX対応とモニタリングのコツ～」 顧客接点チャンネルでCXを体現するためには、カスタマーサービス設計と人材開発が不可欠です。ロイヤルカスタマー創出を目指すCXでは、顧客接点チャンネルでの一般的なCS向上だけではなく、顧客の潜在的なニーズを満たすための価値(感動水準)提供に取り組む必要があります。そのためのカスタマー設計と人材開発のコツやヒントを提案いたします。 株式会社 JBM コンサルタント 代表取締役社長 玉本 美砂子
16:20～17:00	懇親会
17:00	終了

講師 プロフィール

畑中 伸介 (はたなか・のぶすけ)
株式会社ラーニングイット 代表取締役社長



1957年生まれ。関西外国語大学卒。1985年Idea Link Japan, Inc.を設立(Los Angeles) 滞米16年を経て、1998年に株式会社プロシードのCOPC事業部を設立。コンタクトセンターのパフォーマンス標準の実践と普及に尽力した。現在、株式会社ラーニングイット代表取締役社長。著作に、「顧客体験の教科書」(グッドマン訳書、2016年、東洋経済新報社刊)、「グッドマンの法則に見る～苦情をCSIに変える戦略的カスタマーサービス」(グッドマン訳書、2013年、リックテレコム刊)、共著に「コールセンターマネジメント」(生産性出版)、「コールセンターの改善手法COPC入門」(日本能率協会マネジメントセンター)など

株式会社ラーニングイット 〒107-0062 東京都港区南青山 4-17-33 グランカーサ南青山 2階 C10 TEL: 03-6434-7539

URL: <https://centerforcx.com/>

玉本 美砂子 (たまもと・みさこ)
株式会社 JBM コンサルタント 代表取締役社長



株式会社ヤマハの営業ウーマンとして第一線で実績を上げる。同社での部下指導の経験を通して、教育により人が成長していく姿にやりがいと喜びを感じ、生涯の仕事とする。その後独立し、株式会社JBMコンサルタントを設立し、現職。研修事業の他にアウトソーシング事業を展開するなど活躍の幅も広い。現場に即した経験を十分に活かした実践的な研修内容と、熱意あふれるパワフルな指導力は受講生からの評判も高い。公益財団法人日本電信電話ユーザ協会主催の電話応対コンクール全国大会の審査員としての実績や、「コンタクトセンターアワード」の審査員の実績あり。一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会副理事長を務める。著書に「クレーム対応の基本」「クレーム対応 聞く技術 断る技術」(ばる出版)など、コンピュータテレフォニー誌「クレーム対応のレシピ」他、連載中。

株式会社 JBM コンサルタント 〒530-0044 大阪市北区東天満 1-11-9 WAKE ビル 6F TEL: 06-6356-8522

URL: <http://www.jbmhrd.co.jp/>