

CRM ~『顧客基点の企業革新』セミナー ~ CRM構想の実現に向けて ~

参加のおすすめ

狙い

日本総研では、CRMという概念を「顧客基点の企業革新」であると捉え、マーケティング活動や営業活動、顧客サポート活動といった顧客接点の改革だけでなく、企業全体を真に顧客の目線で動けるように変革していくことがCRMの本質であると考えています。

一般的にCRMだと誤解されている顧客データベース構築の方法論や、顧客管理の方法論だけではなく、戦略・組織・評価・育成にまたがる幅広い範囲をカバーします。逆にこれだけのことを検討しないと、営業やマーケティング等の顧客接点機能は戦略だけでは動かないということをご理解いただき、本質的な顧客発の企業革新の全体像についてご理解いただきたく思っています。

本セミナーでは、日本総研が提唱するCRMの概念と方法論をシリーズで解説します。

全体像をご理解いただくために全4回のシリーズでのお申し込みをお勧め致しますが、1回ごとのお申し込みでもご受講いただける内容にしています。

日 時	< 第1回 > 平成15年11月19日(水) < 第2回 > 平成15年12月9日(火) < 第3回 > 平成16年1月28日(水) < 第4回 > 平成16年2月25日(水)	*セミナー開催時間は、各回とも13:00~17:00 (会場での受付は12:15より行います) *本セミナーのお申し込みについては、 全4回シリーズでのお申し込みでも、単発での お申し込みでも、どちらでも結構です。
会 場	住友クラブ 3階会議室 (〒550-0002 大阪市西区江戸堀一丁目13番10号 成泉ビルディング) TEL:06-6443-1986	
対 象	主に営業担当者を有される製造業・卸売業・サービス業の下記、の方々を対象とさせていただきます。 経営企画部門、営業企画・推進部門、情報システム部門、 人事部門の管理者層 経営層	
定 員	50名(先着順、定員になり次第受付を終了致します)	

プログラムの内容

第1回 平成15年11月19日(水):『CRMの本質と現状』

第1回の概要

顧客接点業務(営業活動、マーケティング、サポート)について企業が抱えている問題を整理し、その解決策として、CRMの概念(CRMフレーム)について営業機能を中心に解説します。また本講では、CRM導入の出発点となる、弊社の顧客接点機能現状調査ツールについて解説します。

第1部 CRMの本質と実態

- 顧客接点における企業からの問題提起 -

当研究所 研究事業本部 CRMクラスター 主席研究員 木下 輝彦13:00 ~ 14:30
.....(休憩)14:30 ~ 14:40

第2部 CRMにおける包括的な企業革新のメソドロジー

- 企業革新のステップをCRMメソドロジーに基づき解説 -

当研究所 研究事業本部 CRMクラスター 研究員 片山 信14:40 ~ 15:40
.....(休憩)15:40 ~ 15:50

第3部 企業革新プロセスにおける現状認識の重要性

- CRMの最初のステップである、現状認識調査の手法について解説 -

当研究所 研究事業本部 CRMクラスター 研究員 山本 大介15:50 ~ 16:50
.....(質疑)16:50 ~ 17:00

第2回 平成15年12月9日(火):『CRMの戦略/マネジメント体系』

第2回の概要

CRM構想に基づく戦略のあり方を検討した上で、BSC(バランスト・スコアカード)概念における“4つの視点”に立脚する「戦略実行のためのマネジメント体系」について解説します。また、顧客の視点に立った自社活動のポイントを戦略構築と営業プロセスの視点にて考察します。

第1部 CRMの戦略とBSCマネジメントフレーム

- CRMにおける戦略展開とBSCを中心としたマネジメント体系について解説 -

当研究所 研究事業本部 CRMクラスター 主任研究員 宮林 幸洋13:00 ~ 14:30
.....(休憩)14:30 ~ 14:40

第2部 CRM戦略の展開: 戦略構築

- 戦略構築プロセスをセグメンテーション、ターゲティング、ポジショニングを中心に解説 -

当研究所 研究事業本部 CRMクラスター 研究員 安東 守央14:40 ~ 15:40
.....(休憩)15:40 ~ 15:50

第3部 CRM戦略の展開: 営業プロセス

- 顧客とのインタラクティブな営業プロセスと営業担当者の機能について解説 -

当研究所 研究事業本部 CRMクラスター 副主任研究員 新角 耕司15:50 ~ 16:50
.....(質疑)16:50 ~ 17:00

プログラムの内容

第3回 平成16年1月28日(水):『CRMを支える人材育成』

第3回の概要

多くの企業で重要課題として取上げられている“人材育成”の基本発想をCRM構想のマネジメントフレーム(BSC:学習・成長の視点)に基づき解説します。また、営業現場で実践されている育成施策の事例をご紹介します。

第1部 人材育成の基本発想

- BSCにおける「学習・成長の視点」に着目し、人材育成の方向性について問題提起 -

当研究所 研究事業本部 CRMクラスター 主任研究員 大軽 俊史13:00 ~ 14:45
.....(休憩)14:45 ~ 15:00

第2部 コーチングによる能力開発

- トレーナー制等の事例を交えつつ、集合研修を超えるための人材育成の方向性を解説 -

当研究所 研究事業本部 CRMクラスター 主任研究員 加藤 彰15:00 ~ 16:45
.....(質疑)16:45 ~ 17:00

第4回 平成16年2月25日(水):『CRMのITデザイン』

第4回の概要

CRM実践に向けてのIT投資の基本的な考え方について事例を交えつつ考察します。CRM導入企業が陥るIT投資の失敗に焦点を定め、効果的なIT投資の方向性(=ITランドデザイン)について解説します。

第1部 CRM実践に向けたIT投資の指針

- 顧客基点の企業革新に向けたIT投資の方向性について問題提起 -

当研究所 研究事業本部 CRMクラスター 主任研究員 垣岡 淳13:00 ~ 14:30
.....(休憩)14:30 ~ 14:40

第2部 CRMを支えるIT化のポイント

- 豊富な事例を交えつつ、CRMを支えるIT化のポイントについて解説 -

当研究所 研究事業本部 CRMクラスター 主任研究員 篠原 信博14:40 ~ 15:40
.....(休憩)15:40 ~ 15:50

第3部 最適なIT投資のプランニング方法

- IT投資のプランニング方法を事例を交え解説 -

当研究所 研究事業本部 CRMクラスター 研究員 西田 直基15:50 ~ 16:50
.....(質疑)16:50 ~ 17:00