

営業から始めるCRM革新セミナー

～ マネジメント変革の実現に向けて～

参加のおすすめ

<狙い>

CRMというと「ITを使って顧客管理をどうするか」や「CRMソフトを使ってマーケティング・セールス・サービス業務をどう効率化するか」というように非常に細かく捉えられがちであり、その他の要因(マネジメント、育成、評価等)から目を背けがちです。そしてその結果として「CRMツールは入ったが、実績が出ない」または「現場が全く使わない」、という事例には枚挙にいとまがありません。日本総研、SAPジャパン、ジャストシステムでは、CRMを「顧客基点の企業革新」コンセプトであると捉え、企業のフロント機能(マーケティング、セールス、サービス)をどう変革するか、について日々研究や取り組みを行っています。

今回のセミナーでは、フロント機能の中で最も属人性が高く、ITがはまりにくい、結果としてなかなか革新が進まない、営業機能にその焦点を当て、マーケティング、サービス機能を巻き込んだ革新アプローチを行います。

日 時	平成15年6月25日(水)13:00～17:30 (会場での受付は12:30より行います)
会 場	東京コンファレンスセンター (〒102-8112 東京都千代田区飯田橋3-13-1 大和ハウス工業 東京ビル2F)
対 象	営業、サービス、マーケティング部門及び情報システム部の企画担当者および管理者、の方々
定 員	50名 (先着順、定員になり次第受付を終了致します) 【参加費1万円/お一人様】

プログラムの内容

第1部 CRMを成功に導くエッセンス

- CRMの本質と、戦略部門としての営業部門の革新方向 -

当研究所 研究事業本部 CRM戦略クラスター 上席主任研究員 加藤 秀雄 13:00～14:30

社内外の環境が欧米諸国と大きく異なる日本において「機能するCRM」をめざし、その戦略的推進部門として最も重要な営業部門を対象に「現状と、周辺環境整備を含めた革新の方向」をご提案します。

(休憩)14:30～14:40

第2部 CRM実現の方法論

- CRM実現に向けての取り組み事例研究と成功のポイント -

当研究所 研究事業本部 CRMクラスター 上席主任研究員 木下 輝彦 14:40～16:00

高度成長期の成功体験からなかなか抜けきれない企業モデルを、営業・マーケティング部門から変革してきた事例をご紹介します。国内企業における「営業から始める企業革新」のアプローチについて包括的なご紹介をします。

(休憩)16:00～16:10

第3部 CRMとITデザイン

- CRM実現に向けてのITデザイン(統合コンタクトセンター構想の事例紹介) -

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 16:10～17:30

顧客接点部門である営業・サービス部門の業務変革をトリガーとして、抜本的に情報流通・分析・加工体系を変えたITデザインと、その具体例としてのインタラクティブセンター、コンタクトセンターの事例をご紹介します。