

日米の  
トップ識者による

特別講演×2  
⊕  
ディスカッション

# 企業の強い成長をつくる サービス・エクセレンス

経営貢献できるコンタクトセンターフォーラム

## 2015年10月9日(金)

【開場】13:30～ 【講演時間】14:00～17:30



### 特別講演①「ロイヤルティ経営を支える戦略的サービス」

講師 ジョン・A・グッドマン(米国CCMC社副会長)



### 特別講演②「顧客視点のサービス・エクセレンス」

講師 小野譲司(青山学院大学経営学部マーケティング学科教授)



パネルディスカッション

### 「企業成長をうながすサービス戦略とは」

参加費  
無料

申込み受付先着順・定員350名

8月24日より受付開始 URL:[www.learningit.jp](http://www.learningit.jp)

【場所】NEC本社ビル地下一階・講堂(田町)

〒108-8001 東京都港区芝 5-7-1

\* JR田町駅 西口(三田側)より徒歩5分 \* 都営三田線・浅草線三田駅A10出口より徒歩1分



共催：NPO法人顧客ロイヤルティ協会、株式会社ラーニングイト

協賛：株式会社リックテレコム、ベリントシステムズジャパン株式会社、日本電気株式会社

## 〈特別フォーラム〉日米のトップ識者による特別講演×2 ⊕ パネルディスカッション

### 本フォーラムのねらい

情報化社会の成熟化とコミュニケーションの多様化が急速に変貌する中で、顧客へのサービス戦略で成功をおさめる企業が登場しつつあります。カスタマー・エクスペリエンス(顧客体験)の強化を経営課題としてあげる企業が増えるなか、顧客サービスの接点を担う部門やカスタマーサービス部門には、新しいサービス戦略で顧客のロイヤルティを強化し、経営貢献度を高める役割が期待されています。

本フォーラムでは、顧客ロイヤルティの強化が好循環の企業収益構造を生み出す経営メカニズムに注目し、日米を代表するトップ識者をお招きして、特別講演で独自の知見を披露していただき、パネルディスカッションでテーマを掘り下げてまいります。

「グッドマンの法則」で知られるジョン・A・グッドマン氏を米国よりお迎えし、第一部の特別講演①では、ロイヤルティを数値化し、その損失を回復させる手法と、カスタマーサービスの戦略的役割を学びます。

続く特別講演②では、日本のCS研究の第一人者である小野譲司教授に、JCSI(日本版顧客満足度指数)の開発をリードしたご経験から、満足や不満足が生まれるメカニズム、サービス・エクセレンスが顧客ロイヤルティ強化、企業経営にもたらす可能性を語っていただきます。

顧客行動を科学的にとらえ、顧客接点の中核をなすサービス部門を、経営貢献できる戦略的な部門としてとらえ直したい皆様には、今回の講演とパネルディスカッションが役立つ情報となることを願っております。

株式会社ラーニングイット  
代表取締役社長 畑中 伸介

主催者ラーニングイット

プログラム	
13:30	開場
14:00	開場のご挨拶 顧客ロイヤルティ協会
第一部	
14:10	基調講演① 「カスタマー・エクスペリエンス3.0～ ロイヤルティ経営を支える戦略的サービス」 ジョン・A・グッドマン
15:00	基調講演② 「顧客視点のサービス・エクセレンス」 小野 譲司教授
15:50	協賛企業のご挨拶 日本電気
16:00	休憩
第二部	
16:10	協賛企業のご挨拶 ベリントシステムズジャパン
16:20	パネルディスカッション(未定) 「企業成長をうながすサービス戦略とは」 ジョン・グッドマン、小野 譲司教授他 ファシリテータ:畑中伸介
17:20	閉会のご挨拶 ラーニングイット

### 講師プロフィール



#### ジョン・A・グッドマン

Customer Care Measurement & Consulting 副会長(米国、ワシントンDC)世界を代表するカスタマー・エクスペリエンスのコンサルタント。40年以上に渡って第一線で活躍し、フォーチュン100のうち45社以上での実績を始め数多くの企業、行政機関、非営利団体のカスタマー・マネジメントをリードした。著作にStrategic Customer Service(邦題「グッドマンの法則に見る苦情をCSに変える戦略的カスタマーサービス」)、Customer Experience 3.0。



#### 小野 譲司(おの・じょうじ)

青山学院大学経営学部マーケティング学科教授、博士(経営学)。専門はマーケティング、サービス・マネジメント。JCSI(日本版顧客満足度指数)アカデミックアドバイザーグループ主査(サービス産業生産性協議会)。主著に『顧客満足(CS)の知識』(日経文庫)日本経済新聞出版社のほか、論文多数。

共催:NPO法人顧客ロイヤルティ協会、株式会社ラーニングイット

協賛:株式会社リックテレコム、ベリントシステムズジャパン株式会社、日本電気株式会社