

【2025年6月12日(木)丸ビルホール開催】AI時代のCX経営をテーマに戦略と実践の相互研鑽を行う交流イベント”第8回 経営と現場を結ぶ CXフォーラム2025”を開催。先着にて申込み受付を開始。

『AI時代のCX経営 - 組織と顧客の未来を描く - 』をテーマにCX業界の有識者や実務者が集結！

東洋経済新報社・ラーニングイット主催フォーラム
第8回 経営と現場を結ぶ
CXフォーラム2025
AI時代のCX経営 - 組織と顧客の未来を描く -

オフライン
2025年6月12日〔木〕
13:00 - 18:00 会場:丸ビルホール

オンライン
2025年6月26日〔木〕～
7月10日〔木〕
ストリーミング・オンデマンド配信

CCMC
John A. Goodman 氏

AStory合同会社
小西 みさを 氏

一橋ビジネススクール
橋木 建 氏

モビルス株式会社
石井 智宏 氏

ビッグロップ株式会社
土生 香奈子 氏

第8回 経営と現場を結ぶ CXフォーラム2025

株式会社ラーニングイットは、2025年6月12日(木)13:00より丸ビルホール（東京都千代田区）にて、東洋経済新報社とともに『第8回会 経営と現場を結ぶ CXフォーラム2025』を開催することをお知らせ致します。

消費者の行動やニーズは急速に変化し、DXの進展や労働人口の減少、就業意識の変容が企業経営に大きな影響を与える中、デジタルとヒトが共存しCX軸でDX・EXを強化する戦略が求められています。顧客ロイヤルティを高め企業価値を創造し続けるためには、CXの強化を経営戦略の中心に据えることが不可欠です。本フォーラムでは、AI時代を迎える中でのCX経営をテーマに掲げ、「AI時代のCX経営 - 組織と顧客の未来を描く - 」と題して開催いたします。高度なインテリジェンスを活用するためのビジョンと方法論を探りながら、CX経営に向けた実践的な組織づくりや取り組みについて議論を深めます。

[詳細・お申込はこちら](#)

CX・・・CustomerExperience（顧客体験価値）の略称。商品やサービスの利用における顧客視点での相対的な価値を表します。

DX・・・Digital Transformation（デジタル変革・変容）の略称。データと技術で業務や組織、文化を刷新し、新たな価値を生み出す取り組みを表します。

EX・・・Employee Experience（従業員体験価値）の略称。従業員が働く上でのあらゆる体験（仕事や環境、待遇など）の総合的な満足度を高める取り組みを表します。

1. 開催概要

東洋経済新報社 LEARNING iT

日時	2025年6月12日（木） フォーラム／13:00 - 17:00 交流会／17:00 - 18:00
会場	丸ビルホール（東京都千代田区丸の内2丁目4-1 丸ビル7階）
参加費	無料
対象者	経営者、経営層、並びにCX部門、コンタクトセンター部門、 デジタルマーケティング部門、経営企画部門などの部門長及び実務者
その他	オンラインによるストリーミング・オンデマンド配信あり 2025年6月26日（木）～7月10日（木） 事前登録制

本フォーラムは対象者を限定しており、法人様向けとなります。個人の方、対象者以外の方や協賛企業と競合の方などのお申込みはご遠慮いただいております。

[詳細・お申込みはこちら](#)

2. 第8回 CXフォーラム2025の特徴

・CXの第一人者、ジョン・グッドマン氏が来日講演

AI活用を顧客体験価値の向上につなげるサービス戦略を、直接最新の知見や先進事例と共に実践的な洞察が学べます。（オフライン参加推奨）

・トップ企業や業界有識者のCX戦略を学ぶ

AIを戦略的に活用し、顧客体験を向上させている企業の取り組みを、具体的な悩みや実践とともにご紹介します。基調講演に”一橋ビジネススクールの楠木 建様”と”AStory合同会社 小西みさを様”をお迎えしております！また、オフライン限定セッションでは、業界有識者によるパネルディスカッションを実施し「デジタルと人の共存」について議論いたします。

・AI時代のリーダーシップを考える

フォーラム全体を通して、進化するテクノロジーをどのように味方につけ人の価値をどう高めていくのか、そして顧客との長期的な関係を築くための戦略や戦術について議論を深めます。

・オフライン参加で得られる特別な価値

参加者同士の密なネットワーキング、講演者とのディスカッションや質疑応答など、オンラインでは得られない貴重な機会をご用意しています。

3. CXフォーラムの目的

2016年にスタートした本CXフォーラムは、今回で第8回目となります。当初はCXの実践事例を探すことも難しい環境でしたが、我々が当初から掲げた4つの目的（約束）は現在も変わらず、大切なコアバリューとなっています。

- 1.CXは一過性の流行ではなく、顧客と経営という普遍的なテーマ**
- 2.素晴らしいCXを最終顧客に届けるためには経営と現場が一緒に取り組む必要がある**
- 3.業種や業態、さらには職種を超えた交流が欠かせない**
- 4.実践する企業の成功体験だけでなく、失敗や危機からの学習と悩みを共有することが重要**

第3回目（2019年）には「CXにおける経営の役割」をテーマとし、翌年第4回目からは「経営と現場を結ぶ」をCXフォーラムのテーマとして、その名称を「CXフォーラム」のあたまに加えました。

[詳細・お申込みはこちら](#)

4. 株式会社ラーニングビットについて

LEARNING



弊社は、日本で唯一CCMCと連携し、同社外提唱するCX3.0[®]マネジメントプログラムを活用した事業を展開しております。企業や自治体のCX推進における顧客理解から戦略策定、戦術の実行、PDCAまでを一気通貫で伴走します。「気づきを価値に変えていく」を弊社の事業ミッションに掲げ『世の中を心地よい顧客体験で満たすこと』に日々チャレンジしています。

弊社では、ツールやソリューション有りきの“部分最適”ではなく、企業全体最適でCX向上を支援することを強みとしており、実証データに基づく客観的、中立的な立場で相互研鑽やきっかけ作りを促す事が可能です。

[企業ホームページはこちら](#)

CX3.0[®]のフレームワークや過去の調査実績・データを活用しながらカスタマーインサイトの基礎を学ぶ、少人数制の異業種交流型ワークショップの開催を予定しております。

[ワークショップの詳細はこちら](#)

※ニュースリリースに記載している情報は、発表日時点のものです。現時点では、発表日時点での情報と異なる場合がありますので、あらかじめご了承ください。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ラーニングイット

事務局： info@learningit.jp

株式会社ラーニングイットのプレスリリース一覧

[https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/154989](https://prt看mes.jp/main/html/searchrlp/company_id/154989)