

インテージコンサルティング ビジネスセミナー

# 企業収益を生み出す

## 戦略的カスタマーサービスのあり方とは？

— CSと収益の関係を検討する弊社主催研究会より —

2015年  
11月18日(水)

14:00 ~ 17:00 定員 30名  
(受付: 13:30 ~)

インテージ西日本支社  
5F インサイトラボ

弊社では『CSマネジメントと企業収益の関係性』について、産学連携の共同研究会を2年半に渡り実施して参りましたが、このたびこの研究成果および事例研究などをご報告させていただきセミナーを企画致しました。コーポレートガバナンスの一環としてのCSマネジメントや戦略的カスタマーサービスの展開により、事業の評価指標としての顧客満足・ロイヤリティをいかにして企業収益に結びつけるか？このようなテーマに問題意識をお持ちの皆様のご参加をお待ち申し上げます。

**定員に達し次第、締め切らせていただきますので、お早めにお申し込みください。**

<p>対 象</p>	<p>サービス・流通・耐久消費財等における経営者の方、経営企画・マーケティング戦略・顧客戦略に携わること担当の役員・部長、マネジメント担当の方々を対象とした研究報告会です。 ※原則、部長クラス以上の方のご参加とさせていただきます。</p>
<p>内 容</p>	<p>◆ <b>問題提起：CSマネジメントと企業収益の関係</b>  <b>笠原 秀隆</b> (株式会社インテージコンサルティング 代表取締役 パートナーコンサルタント)</p>  <p>1980年大手メーカー入社。経営・事業戦略、ブランディング、営業戦略、情報戦略、人材開発、マーケティング戦略等 幅広い領域のプロジェクトを推進。2005年より多摩大学経営情報学部にて実践マーケティング戦略ゼミ担当。2007年株式会社インテージ入社。国内外の多くの企業様へのコンサルテーションに従事。</p> <p>◆ <b>特別講演：顧客視点のサービス・エクセレンスと企業収益</b>  <b>小野 譲司 氏</b> (青山学院大学 経営学部 マーケティング学科 教授          JCSIアカデミックアドバイザーグループ)</p>   <p>【プロフィール】          専攻は、マーケティング、サービス・マネジメント。          経済産業省の委託事業としてサービス産業生産性協議会が実施するJCSI（日本版顧客満足度指数）に開発主査として関わる。1998年、慶応義塾大学大学院経営管理研究科博士課程単位取得。          明治学院大学経済学部専任講師、助教授、准教授、教授などを経て、2011年より現職。JCSIアカデミックアドバイザーグループ。</p> <p>主な著書：『顧客満足[CS]の知識』（日経文庫）、          『消費者・コミュニケーション戦略：現代のマーケティング戦略④』（共著、有斐閣）、          『仕組み革新の時代』（共著、有斐閣）、          『顧客資産のマネジメント：カスタマー・エクイティの構築』（監訳、ダイヤモンド社）、          『バリュー・プロフィット・チェーン：顧客・従業員満足を「利益」と連鎖させる』（共訳、日本経済新聞出版社）など。</p> <p>◆ <b>「ITGC Method for Customer Satisfaction Management」</b>          — JCSI（日本版顧客満足度指数）を活用した弊社サービスのご紹介 —  <b>海野 裕</b> (株式会社インテージコンサルティング 取締役 パートナーコンサルタント)</p>  <p>1989年(株)博報堂入社。マーケティング局にて商品開発、事業開発、ブランド開発等の業務に従事。2000年に独立し、(株)インターテキスト設立。PEFと連携して企業再生、地域活性化事業等を指揮。2015年(株)インテージコンサルティング設立に参画。</p> <p>※講演者・講演内容は予告なく変更になる可能性がございます。予めご了承ください</p>
<p>参加費</p>	<p>無料</p>

## お申し込み用紙

\* 同業他社様からのお申込み、また当日お名刺をいただけない方のご入場はお断りさせていただく場合がございます。ご了承ください。

**FAX : 03-5294-0199**

※当社からの着信確認のメールまたはお電話をもちまして受付け完了となります。

### 下記セミナーに参加します

2015年 11月 18日 (水) 14:00 ~ 17:00 (受付開始 13:30~)

### 「企業収益を生み出す

### 戦略的カスタマーサービスのあり方とは？」

— CSと収益の関係を検討する弊社主催研究会より —

お名前

ふりがな

e-mail

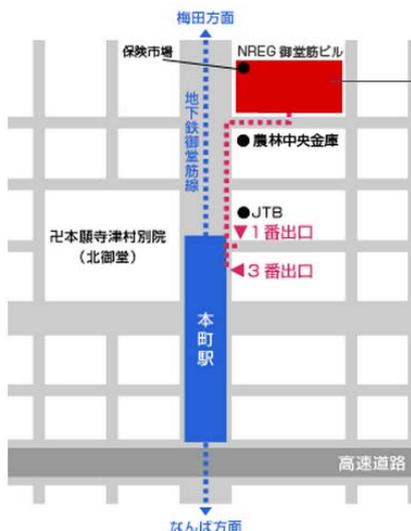
電話番号

貴社名

所属部署名

役職名

お問い合わせ:株式会社インテージコンサルティング 担当 渡邊、田原  
〒101-0022 東京都千代田区神田練塀町3番地 インテージ秋葉原ビル  
TEL : 03-5295-2536 FAX: 03-5294-0199 Email : [itgc-seminar@intage.co.jp](mailto:itgc-seminar@intage.co.jp)  
URL : <http://www.intage-consulting.com>



会場 : インテージ西日本支社 5F インサイトラボ  
大阪府大阪市中央区瓦町3-5-7 NREG御堂筋ビル  
最寄駅 : 地下鉄御堂筋線「本町駅」1番出口より徒歩3分