



## 8/27 開催「CX ウェビナー」のご案内

CXの実装 ～デジタルシフトの時代に求められるCX（顧客体験）とは？～

2020年7月29日

株式会社日経リサーチ

株式会社日経リサーチ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：福本敏彦）はデジタルトランスフォーメーション時代の競争戦略としてますます重要になっているカスタマーエクスペリエンス（CX）の実践に関する無料ウェビナーを8月27日(木)に開催します。

CX実践企業の事例紹介とともに、米国で長年実施されている生活者調査[Rage Study]の日本版を日経リサーチが日本で初めて実施しましたので、その分析結果を解説します。業種横断で、生活者の「痛点[Pain]」を浮き彫りにした貴重なデータです。真にお客さまと向き合うために、企業に何が求められるのか、企業の実践事例と生活者視点の調査データで具体的にご説明します。

事例紹介の登壇者には、企業経営者とCX実践のプロフェッショナルをお迎えする予定です。

皆様のご参加を心よりお待ちしております。

■ウェビナーの詳細、お申し込みはこちらから

[https://www.nikkei-r.co.jp/news/seminar/id=7343?utm\\_source=prtmes&utm\\_medium=release&utm\\_campaign=cx3.0](https://www.nikkei-r.co.jp/news/seminar/id=7343?utm_source=prtmes&utm_medium=release&utm_campaign=cx3.0)

### ■開催概要

配信日時	2020年8月27日(木)10:30~11:45
参加費	無料 * ウェビナーURL、ID等は電子メールで8月24日(月)以降に配信予定です。  応募者多数の場合は抽選とさせていただきますのであらかじめご了承ください。
プログラム	■「デジタルシフトのカギを握る『顧客体験』(CX)～生活者痛点 基本調査から～」  【講演者】 株式会社日経リサーチ ソリューション本部デジタルマーケティング部 菅野裕美、 同本部ソリューション第2部 有村和浩

■「カスタマーエンゲージメントのニューノーマルとは？新しい現実を探る」

※日本語字幕付き

【講演者】

株式会社ラーニングイット  
代表取締役 畑中 伸介氏



【プロフィール】

・1982年 アメリカにてベルシステム 24 の子会社設立。  
 ・1985年 日米欧間の企業支援コンサルティング会社を設立（ロサンゼルス）。  
 ・1998年 帰国後、株式会社プロシードにて COPC 事業部を設立。  
 コンタクトセンターのグローバルスタンダードに基づくパフォーマンス向上支援。  
 ・2011年 株式会社ラーニングイットを設立、リーマンショックの経験を契機に CX マネジメントを実践。2015年より CCMC と提携し、CX マネジメントのワークショップ、コンサルティング、経営フォーラムを展開している。

【講演者】

Customer Care Measurement & Consulting, LLC (米国)  
Vice Chairman ジョン・A・グッドマン氏



【プロフィール】

・米国ホワイトハウスより受託した顧客行動と企業のサービス実態の調査プロジェクトを実施して以来、サービス分野の調査およびコンサルティングにおいて、40年におよぶ経験を有する。  
 ・「Fortune 100」企業のうち45社のコンサルティングをはじめとして、1,200以上の調査・コンサルティングプロジェクトを実施した。

■「いつでも どこでも あなたの立場で」

【講演者】

株式会社 LIXIL トータルサービス  
代表取締役社長 牧野 秀樹氏





	<p><b>【プロフィール】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2011年に旧 株式会社 INAX など建材メーカー5社が合併。株式会社 LIXIL 発足後、マーケティング部門の統括部長として、お客様相談や修理受付などのコンタクトセンター部門を統括。</li> <li>・2017年より、グループの工事・メンテナンス・リフォーム会社となる株式会社 LIXIL トータルサービスの代表取締役として、現在に至る。</li> <li>・日々お客様と接するコンタクトセンター部門の経験を活かし、工事・メンテナンス・リフォームの分野における顧客体験価値(CX)の向上に取り組む。</li> <li>・LIXIL 商品に「安心」と「信頼」という付加価値を与えるべく、強みである全国のネットワークとワンストップのソリューションを武器に活動を展開。</li> </ul>
主催	日経リサーチ

**イベントにご参加いただくにあたってのお願い**

ウェビナーは無料ですが、視聴にあたって通信費用などご参加者様の自己負担となります。また、配信日当日、通信環境などの問題により、一部配信の遅延などが発生する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

**■ウェビナーへのお申し込み**

お申し込みは日経リサーチホームページの下記 URL よりお願いします。

「ウェビナーお申し込み」より必要事項をご入力の上、8月20日（木）までにお申し込みください。

[https://www.nikkei-r.co.jp/news/seminar/id=7343?utm\\_source=prt看imes&utm\\_medium=release&utm\\_campaign=cx3.0](https://www.nikkei-r.co.jp/news/seminar/id=7343?utm_source=prt看imes&utm_medium=release&utm_campaign=cx3.0)

**【本件に関するお問い合わせ先】**

※本ウェビナーの配信および運営の一部をヒューマンセントリックス社に委託しています。

**株式会社日経リサーチ**

セミナー事務局 担当：梶田、小林

TEL：0120-980-181（平日 9:00～12:30、13:30～17:30）

FAX：03-5296-5110

弊社 HP お問い合わせフォーム

[https://www.nikkei-r.co.jp/contact\\_webinar-cx2020/](https://www.nikkei-r.co.jp/contact_webinar-cx2020/)