

— リテンションマーケティングは顧客を主語に活性化 —

「経験価値から始まるロイヤルティ、その構造と創造に挑む！」

マーケティングの世界では、昨今特にUI (User Interface)、UX (User Experience) という言葉を目にする機会が増えました。これらは、デジタルのデバイス上だけの話でしょうか？当然のことながら、これらは決してデジタルデバイス上だけの話や、表現上だけの話ではありません。市場環境が目まぐるしく変化する中にあっても、あくまでその主役は、これら言葉の共通項である“User”、要は顧客です。顧客を理解し、顧客に対して経験価値を創造することが、リテンションマーケティングの推進においては、基本的なフレームとなりますが、その実践は容易ではありません。そこで今回は、顧客理解を深め、経験価値創造に役立つ最新の情報をお届けします。是非、皆様“User”様に向けて、お役立てください。

開催日程：2017年

6/29 (木)

申込締切：6/12 (月)

セミナー 1

マーケティングプラットフォームとしてのLINE ～スマホ時代のコミュニケーションのカタチ～

【講演者】 LINE株式会社
コーポレートビジネスグループ マネージャー
林 祐太郎 氏
【プロフィール】は裏面をご覧ください。

2011年に誕生し、国内の月間アクティブユーザー数 約6800万人を誇るコミュニケーションアプリ・LINE。生活者同士のコミュニケーション手段としてはもちろん、企業と生活者のコミュニケーション手段としても浸透しつつあります。そんなLINEは狭義の「広告・販促」における「広告メディア」を飛び越えて、マーケティング・コミュニケーションにおけるプラットフォームを目指しています。具体的には、数千万人規模へのマスのなリーチ獲得から、運用型広告での獲得。コンタクトセンターでのアフターサポートまで、一気通貫でファネル全体をカバーしつつあります。本講演では、事例を交えながら、その全容と展望についてご紹介します。

セミナー 2

顧客ロイヤルティの源泉 ～理論とデータで探る～

【講演者】 青山学院大学 経営学部教授、博士 (経営学)
JCSIアカデミックアドバイザーグループ主査
小野 譲司 氏
【プロフィール】は裏面をご覧ください。

ブランドや企業に対する顧客のロイヤルティの源泉は何か。この問題に対して、マーケティング研究では、理論とデータによる実証を通して多くの知見が蓄積されています。また、顧客のロイヤルティを財務的価値として評価する顧客生涯価値やカスタマーエクイティの手法やマネジメントの考え方、取引を超えた企業と顧客の関係をエンゲージメントと捉えて、デジタル時代における顧客関係のあり方を見直す動きなどもあります。そうした顧客マネジメントの研究知見をひもときながら、理論とデータで顧客ロイヤルティの源泉は何か、という問題を考えるための視点やロジックをご紹介します。

■開催概要

主催：一般社団法人 日本リテンションマーケティング協会
日時：2017年6月29日(木)
時間：16:30～18:30(受付 16:00～)
会場：SCSKサービスウェア株式会社(豊洲フォレスト)12F セミナールーム
東京都江東区豊洲3-2-24
対象：事業会社の経営企画・マーケティング・広告ご担当者様
定員：100名様(無料・1企業1名様まで・事前登録制)
※参加申込者が多数の場合は抽選とさせていただきます。
ご参加の案内は申込締切後にメールにてお送りします。



2017年1月 JRMAオープンセミナーの様子

※プログラムは変更になる場合がありますので予めご了承ください。

お申し込みはウェブサイト
または、裏面のFAXで
いますぐ！

下記JRMAホームページのお問合せフォームより、必須事項をご記入の上、お問合せ内容欄に
「オープンセミナー参加希望」とご記入いただき、送信してください。

<http://j-rma.jp/wpcontact/>

JRMA
日本リテンション・マーケティング協会

(お問い合わせ窓口)電話:03-6721-5927(平日9:30～17:30土日祝祭日休日) E-mail:info@j-rma.jp

■セミナー講演者プロフィール



【セミナー 1】

LINE株式会社
コーポレートビジネスグループ マネージャー

林 祐太郎 氏

1986年生まれ、鹿児島県奄美大島出身。2009年4月、株式会社ライブドアへ入社し、広告営業に従事。2012年、NHN Japan株式会社(現・LINE株式会社)との経営統合を経て、LINE広告事業の立ち上げを担当。事業開発・営業に従事し、現職。2016年5月には、トランスコスモス株式会社と合併でtranscosmos online communications株式会社を設立。取締役を兼任し、「コンタクトセンターのLINE化」を推進中。



【セミナー 2】

青山学院大学 経営学部教授、博士(経営学)
JCSIアカデミックアドバイザーグループ主査

小野 譲司 氏

専門は、マーケティング、サービスマネジメント。顧客の心理データと行動データを用いた顧客マネジメントの研究を行う。特に、国内最大の顧客満足度調査であるJCSI(日本版顧客満足度指数)の開発に携わり、サービス産業を中心に、顧客視点のサービス品質評価、顧客満足やロイヤルティといったデータの分析を通して、学術研究と企業活動への応用を行っている。『顧客満足[CS]の知識』日経文庫のほか、学術論文多数。

FAX申込書

—非会員企業様のご参加は、1企業につき1名様までとさせていただきます。—

—リテンションマーケティングは顧客を主語に活性化—

「経験価値から始まる ロイヤルティ、 その構造と創造に挑む！」

開催日程：2017年

6/29 (木)

申込締切：6/12(月)

100名様限定

参加無料

貴社名	ふりがな	役職・ 部署名

お名前	ふりがな	電話番号
	_____	E-mail

※参加申込者が多数の場合は抽選とさせていただきます。ご参加の案内は申込締切後にメールにてお送りします。

〈個人情報の取扱について〉

本状にてお送りいただく個人情報は、適切に保管し、お申し込みいただいたセミナー参加に関するご案内、弊協会の活動やサービスに関するご案内に利用させていただきます。本状で弊協会に個人情報を提供していただくか否かはご本人の判断にお任せしますが、提供していただけない場合には、お申し込みをいただいたセミナーのご参加や資料のご提供ができないことをご了承ください。お送りいただいた個人情報はご本人の承諾を得ることなく、第三者に開示または提供することはありません。個人情報の開示、訂正等(訂正・追加・削除)、利用停止等(利用停止・消去・第三者提供停止)のご請求、その他のご質問は、下記までご連絡ください。

日本リテンションマーケティング協会事務局 〒105-0011 東京都港区芝公園1-8-12 NBF芝公園大門通ビル4F 個人情報保護管理者
電話：03-6721-5927 / メール：info@j-rma.jp

FAX:03-6435-6452

セミナーへのお申し込みは
サイトからも受付しています。

下記JRMAホームページのお問合せフォームより、必須事項をご記入の上、お問合せ内容欄に「オープンセミナー参加希望」とご記入いただき、送信してください。

<http://j-rma.jp/wpcontact/>

JRMA
日本リテンション・マーケティング協会

(お問い合わせ窓口)電話:03-6721-5927(平日9:30~17:30土日祝祭日休日) E-mail:info@j-rma.jp