

～顧客満足の上昇と新しい顧客体験づくりのための～

CX (カスタマーエクスペリエンス) の改善とデザイン実践セミナー

【旧名称：顧客維持・拡大のためのCS向上・CX改革セミナー】

会期 2026年10月 5日(月)～ 6日(火)
2027年 1月26日(火)～27日(水) 2日間とも 10:00～17:00

会場 日本能率協会 研修室 (東京都港区芝公園)

対象 ・品質管理部門(製品品質、サービス品質、業務品質など) ・DX推進部門 ・CS推進部門
・マーケティング部門 ・営業企画部門 ・顧客サポート部門 ・商品企画部門 など

講師 江渡 康裕氏 (株)日本能率協会コンサルティング CX・EX デザインセンター シニア・コンサルタント
渡邊 聡氏 (株)日本能率協会コンサルティング CX・EX デザインセンター シニア・コンサルタント

■ご参加のおすすめ

CX (カスタマーエクスペリエンス) は、デジタル化が進む現代において、業界を問わず企業競争力の核心となっています。デジタルタッチポイントによるCX、ひとタッチポイントによるCX、それらを組み合わせることで提供できるCXなど、多面的にかつ「自社らしさ」を込めてデザインし提供していく必要があります。

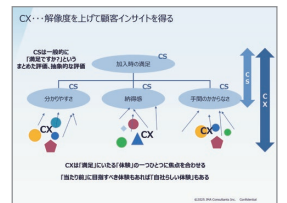
しかし一方で重要性が認識されているからこそ、CX推進の現場では以下のような問題に直面しているものと考えます。

- ・[CX]の重要性は理解しているが、「具体的なデザイン・提供方法」が体系化されていない。
- ・顧客接点の改善に取り組んでいるが、部門間の連携がうまくいかず効果が限定的になっている。
- ・[カスタマージャーニー]や「顧客体験設計」の手法を導入したいが、自社への適用方法がわからない。
- ・CX測定指標(推奨意向、CES、FCRなど)の選定と活用方法が理解できていない。
- ・業界特性を活かしたCX改善の進め方を体系的に学びたい。
- ・他業界の成功事例から学び、自社のCX推進に活かしたい。

本セミナーでは、CX推進に関わる基礎理論から実践手法まで体系的にご紹介するとともに、「業界横断型」のアプローチで多様な業界の知見を共有し、参加者同士の学び合いを通じてCX推進における問題を解決していく実践的なプログラムです。

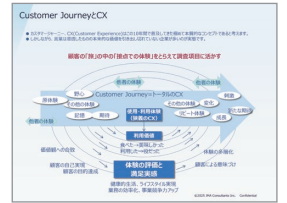
■ねらい

◆「CX」の基礎理論から実践まで、業界横断的な視点で学び、顧客接点の改善から組織変革まで含めたCX推進の質を高めるための実践的な視点とポイントを学ぶことができます。



■セミナーの特長とゴール

◆業界の枠を超えた「CX」という共通軸で実践的な手法を提供し、目先の業務改善を超えて顧客体験設計の本質に迫り、思考の枠の拡張を図ります。



■プログラム

各日 10:00～17:00 (昼休み 12:00～13:00)

1日目【共通題材でのCX基礎習得】

■オープニング

セミナー概要 ・参加者紹介(業界・部門別) ・共通題材の紹介

1 CX基礎理論

- ・CXとCS・UX・品質の関係
- ・業界問わず共通するCXの原則
- ・顧客接点におけるCXの重要性
- ・部門間連携の必要性

演習1 (CX棚卸し)

- ・共通製品・共通ペルソナでのCX棚卸し(講師指定の共通製品・ペルソナ使用)

2 CX測定指標

- ・推奨意向/顧客満足指標(GSAT)/顧客努力指標(GES)/初回解決率(FCR)等
- ・業界別測定ポイントの違い
- ・顧客接点別測定方法

3 業界横断CXの共通要素

- ・製造業：品質管理とCX
- ・サービス業：体験設計とCX
- ・小売業：接客とCX
- ・IT・SI：ユーザビリティとCX
- ・金融：信頼とCX(参加業界に応じて重点調整)

演習2 (カスタマージャーニー作成)

- ・共通製品・共通ペルソナでのカスタマージャーニーマップ作成(講師指定の共通製品・ペルソナ使用)

4 顧客理解の深化

- ・顧客インサイト発見手法(業界共通)
- ・接点データからの顧客理解
- ・ペルソナ・カスタマージャーニー(汎用テンプレート使用)

演習3 (CX改善・CXデザイン案作成)

- ・共通製品・共通ペルソナでのCX改善
- ・CXデザイン案作成(講師指定の共通製品・ペルソナ使用)

■1日目まとめ

- ・成果共有
- ・共通題材での学び整理
- ・2日目への準備

2日目【自社適用によるCX実践】

- ・1日目の学び振り返り
- ・自社適用への転換・本日の目標

5 自社適用の進め方

- ・共通題材から自社への転用方法
- ・業界特性の反映ポイント
- ・部門連携の具体化手法

6 顧客接点改善の原則

- ・接点品質の標準化(業界共通原則)
- ・個別対応と一貫性のバランス
- ・自社での実装ポイント

演習4 (自社CX棚卸し)

- ・参加者自身の企業の製品・サービスを題材としたCX棚卸し(1日目の学びを自社に適用)

演習5 (自社カスタマージャーニー作成)

- ・参加者自身の企業の製品・サービスを題材としたカスタマージャーニーマップ作成

演習6 (自社CX改善・CXデザイン案作成)

- ・参加者自身の企業の製品・サービスを題材としたCX改善・CXデザイン案作成・具体的実行計画策定

7 組織変革とKPI設計

- ・CX推進体制構築(業界共通要素)
- ・自社の業界特性を活かしたKPI設定
- ・継続改善の仕組み構築

■総合まとめ

- ・各社最終発表
- ・個人アクションプラン
- ・業界間学習の総括
- ・業界横断ネットワークング

*最新の参加申込規定、参加料はお申込みページにございますので、ご確認、同意のうえお申込みください。

*プログラム内容は変更される場合があります。あらかじめご了承ください。



CX(カスタマーエクスペリエンス)の改善とデザイン実践セミナー

講師紹介 (敬称略)

江渡 康裕

株式会社日本能率協会コンサルティング
CX・EX デザインセンター シニア・コンサルタント

顧客満足度を起点とした経営改革を主軸とし、BtoC、BtoB の双方で、CS 戦略・マスタープランの立案からその実践、マーケティング機能強化支援などを手がける。また様々な事業における顧客視点での営業強化、ソリューション営業のプロセス構築・スキルアップ、SFA を活用した活動管理、顧客接点の再設計などの経験も豊富である。顧客理解を深めるための、CS 調査や顧客情報収集の仕組みづくり、VOC(お客様の声)活用などにも精通している。

渡邊 聡

株式会社日本能率協会コンサルティング
CX・EXデザインセンター シニア・コンサルタント

サービス業・小売業を中心にマーケティング領域を支援している。主なコンサルティングテーマは、マーケティング戦略立案、新事業・商品開発、サービスデザイン、CRM、サービス生産性向上など。研修実績も豊富で、知識・スキル習得だけでなく、実際に実務で実践していくアウトプット出し、取り組んでいくアクションラーニングを中心に支援している。

参加者の声

【製造業】

品質管理部門CXの重要性は理解していたが、具体的なデザイン・提供方法が体系化されていないという課題がありました。1日目に基礎から測定指標まで学び、2日目に自社製品で実践できたのが良かったです。カスタマージャーニーマップ作成では、他業界参加者との議論を通じて新たな視点を得られました。CX改善を通じて知識整理ができ、参加者とのコミュニケーションも収穫でした。

【サービス業】

マーケティング部門 業界の枠を超えたCXという共通軸で実践的手法を学べたのが最大の収穫でした。製造業の品質管理観点、IT業のユーザビリティ観点からのCX議論により、自社サービス設計に新アイデアを得られました。基礎理論から自社適用まで2日間で一貫して学べる構成で、すぐに実践に移せる内容でした。

【小売業】

顧客サポート部門 CXの重要性はわかっているが、部門間連携がうまくいかず効果が限定的という悩みがありました。業界横断的視点でCXの共通要素を学び、同様の課題を持つ他業界参加者と解決策を検討できたのが有意義でした。組織変革とKPI設計の講義では、自社業界特性を活かしたKPI設定方法を理解し、継続改善の仕組み構築のヒントを得られました。

■ CX推進事例 ■

- 製造業でのCX改善事例
 - サービス業での体験設計事例
 - 小売業での接客改善事例
- 複数業界での取り組みを元にケーススタディとしてご紹介します。

■ 自社における取り組み方向の検討 ■

下記についてグループ検討を含めて取り組んでいただけます。

- (1)演習：CX現状診断、CX推進体制診断
- (2)演習：自社のCX推進上の問題と課題

■ グループ討議 ■

ご参加メンバー同士による課題検討、相互アドバイスおよび講師を交えた事例、解説

お申し込みについて

定員になり次第、申込受付を終了します。お早めにお申し込みください。

1



パソコン(各種検索サイト)からダイレクトで

セミナーID(半角数字) **JMA 100272** で検索

もしくは、<https://school.jma.or.jp/>

※貴社の情報セキュリティ方針等でwebからのお申し込みが難しい方は
JMAマネジメントスクールまでお電話にてお問い合わせください。

TEL : 03(3434)6271

2



スマートフォン
タブレットから



参加料 (消費税込)

一般社団法人日本能率協会法人会員	114,400円/1名
上記会員外	126,500円/1名

- ※参加料にはテキスト(資料)費が含まれています。
- ※昼食の提供はございません。(各自でご用意ください。)
- ※法人会員ご入会の有無につきましては、下記HPにてご確認ください。
<https://www.jma.or.jp/membership/>
- ※参加申込規定はJMAマネジメントスクールのWebページ(<https://school.jma.or.jp/>)に掲載しておりますのでご確認ください、ご同意のうえお申し込みください。

参加定員 20名

※開催催行最少人数に満たない場合は中止する場合がございます。

申込に関するお問い合わせ先 (参加証・請求書・キャンセル・変更などに関する内容)

JMAマネジメントスクール TEL : 03(3434)6271

電話受付時間 月~金曜日9:00 ~ 17:00 ただし祝日を除く

E-mail : seminar@jma.or.jp FAX : 03(3434)5505

会員制度のご案内

一般社団法人日本能率協会は法人を対象とした法人会員制度を設け、セミナー参加料割引をはじめ各種サービスを提供しております。

是非この機会にご入会をご検討ください。

詳細は <https://www.jma.or.jp/membership/>

会場開催の会場案内

会場地図は、参加証送付時にご案内いたします。

日本能率協会 研修室 〒105-8522 東京都港区芝公園3-1-22

キャンセル・参加日程変更の規定

キャンセルのご連絡日	キャンセル料	日程変更手数料 *2026年4月1日~2027年3月31日 期間の開催一回限り変更受付
開催15日前~開催8日前 (開催当日を含まず)	参加料の10%	無料
開催7日前~前々日 (開催当日を含まず)	参加料の30%	通い：5,500円(税込)
開催日 前日	参加料の全額	通い：7,700円(税込)
開催日 当日	参加料の全額	*日程変更は受付しておりません。 参加料の全額を申し受けます。

※日程変更手数料は、消費税を含みます。

無断でご欠席された場合も参加料の100%を申し受けます。

参加日程の変更については、1回に限り可能といたします(但し、2026年4月1日~2027年3月31日会期に限る)。

開催7日前より、日程変更手数料が発生いたしますのでご注意ください。

なお、開催当日の日程変更は受付しておりません。

※一部のセミナーにおいて上記規定と異なる場合がございますので、ご確認のうえお手続きをお取りいただきますようお願い申し上げます。

プログラム内容に関するお問い合わせ先 (企画担当)

一般社団法人日本能率協会 経営・人材革新センター

〒105-8522 東京都港区芝公園3-1-22 TEL : 03(3434)1955(直通)