

～「顧客インサイト」や「顧客起点での開発」について、
考え方から実践的な方法論まで～

BtoBtoCビジネスのための 「顧客起点型」製品・サービス 開発セミナー

【旧名称：新事業開発につなげる
CXデザインアプローチセミナー】

会期	2026年 8月20日(木)～21日(金) 2026年12月 3日(木)～ 4日(金)	各回とも2日間 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	BtoB(toC)企業を中心に、以下の方を対象としています。 <ul style="list-style-type: none"> ・新事業開発、新製品・サービス開発を担う部門の担当者、マネジャー ・R&D部門の担当者、マネジャー ・CSやCXを企画・実践する部門の担当者、マネジャー <ul style="list-style-type: none"> ・マーケティング部門の担当者、マネジャー ・営業企画部門の担当者、マネジャー 	
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

顧客のインサイトを深め、顧客起点で開発するという事はBtoB、BtoC問わず重要な考え方です。しかし、顧客インサイト起点での開発はBtoCでは取組みやすいが、BtoB(toC)ビジネスでは以下のような課題で十分やりきれていないのではないのでしょうか。

- ・BtoBでは、インサイトの対象を特定しづらく、ニーズを把握しづらい。
- ・営業はタッチポイントがあるが、開発部門が顧客と直接コミュニケーションをとることが難しい。
- ・BtoBにおける顧客インサイトの考え方や効果的な方法がわからない。
- ・BtoBtoCを考えた場合、「toC」に対してインサイトを行い、そこから「toB」に提案する」といった活動ができていない。
- ・「顧客視点での検証」は開発の後半のプロセスで行われることが多く、なにかあっても後戻りしづらい。

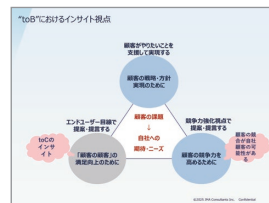
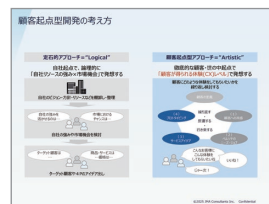
本セミナーは、BtoBtoCビジネスにおける「顧客インサイトの深め方」や「顧客起点での新製品・サービス開発の考え方や方法論」をご紹介します。顧客の本質的なニーズを理解し、これを具体的な開発に反映できるスキルを身につけることを目指すプログラムです。

■ねらい

- ◆BtoBtoCビジネスにおける「顧客インサイト」や「顧客起点での開発」について、考え方から実践的な方法論まで、講義とワークを通じてスキル習得することができます。

■セミナーの特長とゴール

- ◆基本的な考え方や方法論だけでなく、AIを活用した顧客仮説立案とインタビューなど、新しい手法も取り入れ、より実践的に顧客起点型開発を進められることを目指します。



■プログラム

各日 10:00～17:00 (昼休み 12:00～13:00)

1日目

■オープニング

- ・セミナー概要
- ・参加者紹介 など

1 顧客起点型開発とは？

- ・顧客起点型開発の考え方
- ・BtoBtoCビジネスにおける顧客起点型開発の課題

演習1 自社課題の整理
・自社の製品・サービス開発における課題を整理する

2 “toB” に対する顧客インサイトの内容与方法

- ・“toB” に対してインサイトすべき3つのこと
- ・営業担当者による商談からの課題・ニーズ把握
- ・公開情報からの顧客課題仮説立案
- ・アンケートなどのリサーチによるインサイト

演習2 AI活用による顧客インサイト方法
・AIを活用した“toB” に対する課題やニーズ仮説を立案する

3 1日目まとめ

- ・1日目の内容を振り返り
- ・質疑応答 など

2日目

4 CX（顧客体験価値）をデザインする

- ・技術・リソース起点での発想から顧客起点へのパラダイムシフト
- ・CXデザインにおけるインサイトの重要性

5 “toC” に対する顧客インサイトの内容与方法

- ・BtoBtoC企業がエンドユーザーをインサイトする上での課題
- ・“toC” をインサイトして“toB” への企画・提案に活かす方法

演習3 声や行動から新たなCXを考える
・VOCや行動観察結果から顧客の課題や新しいCXをデザインしてみる

6 顧客起点型開発の進め方

- ・顧客に共感する
- ・顧客の課題を設定する
- ・対策アイデアを出す
- ・素早く検証する

演習4 ケースによる顧客起点型開発演習
・ある企業のケースをもとに顧客起点型開発のプロセスを体験する

7 顧客起点型開発推進上の課題と対策

- ・顧客インサイト上の課題
 - ・マーケティング部門と開発部門の連携課題
 - ・技術やリソースに縛られる課題
- 演習5** 自社課題と対策案の整理
・自社の課題と対策の検討

■総合まとめ

- ・2日間の内容の振り返り
- ・質疑応答 など

※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。



BtoBtoCビジネスのための「顧客起点型」製品・サービス開発セミナー

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

顧客満足を起点とした経営改革を主軸とし、BtoC、BtoB の両方で、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。

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) 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。

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 (開催当日を含みます)	参加料の10%	無 料
開催7日前~前々日 (開催当日を含みます)	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。

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

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

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)

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/>

日本の経営革新

×
学びと成長



日本能率協会(JMA)は、企業経営の要である「ひと」の力を最大にするを通じ、新たな経営・組織づくりに貢献します。

社長・役員向けプログラムのほか、次世代経営者・幹部育成のための長期プログラム、役職別の能力開発研修、人事・教育、マーケティング、営業、開発・設計・技術、生産、購買・調達など専門領域のスキルアップ研修など年間2,000本以上の公開型研修を開催しています。また、企業・自治体・学校に向け、個別課題解決支援も行っています。

JMAが選ばれ続ける4つの理由

1 現場課題に合わせた
プログラム内容

2 実践力のつく演習

3 研修結果を
継続させる仕組み

4 多様な業界、業種と交流