DXを成功に導くための デジタル技術を活用したCX設計セミナー

講師紹介（敬称略）

江渡 康裕

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



BtoB、BtoCの様々な業界にて、CS・マーケティング領域で30年にわたるコンサルティング実績あり。
主な支援テーマは、CS経営推進、CX設計、ES(EX)向上、営業強化、組織デザイン、サービスデザイン、苦情対応システム構築など。

渡邉　聡

㈱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



顧客起点での改革を中心に、CS・マーケティング領域で20年以上のコンサルティング経験を有する。
主な支援テーマは、マーケティング戦略立案、新商品・サービス開発、サービスデザイン、サービス生産性向上、サービス品質マネジメントなど。

お申込みについて

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 152042 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	102,300円/1名
会　員　外	114,400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。

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 16名　※参加人数が最少催行人数に達しない場合は、延期もしくは中止にさせていただく場合がございます。

申込に関する問い合わせ先（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

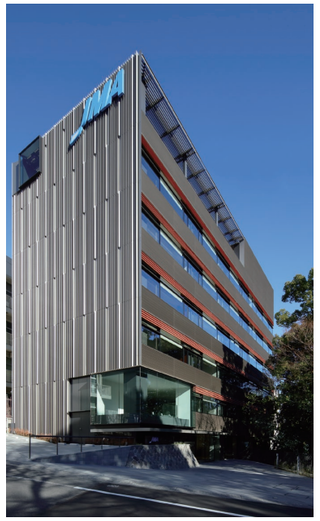
キャンセル規定

キャンセルご連絡日	キャンセル料	日程変更手数料（年度内一回限り）
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%	5,500円(税込)
開催前日および当日	参加料の全額	7,700円(税込)

参加日程の変更については、変更後の日程で確実に参加すること、かつ手数料をお支払いいただくことを条件に1回のみ可能といたします。
電話でご確認後、所定のお手続きをお取りください。万一キャンセルの場合、初回のお申出の日付により上記キャンセル料が発生します。なお変更後の日程のキャンセルの場合も上記キャンセル料を申し受けますのでご了承ください。変更は同一年度内（4月～翌年3月）に限ります。
（注）変更・キャンセルの場合は必ずJMAマネジメントスクールの問い合わせフォームよりご連絡ください。

プログラム内容に関する問い合せ先（企画担当）

一般社団法人日本能率協会 産業振興センター
〒105-8522 東京都港区芝公園3-1-22　TEL：03(3434)1410(直通)



これから求められる経営モデルの提唱

KAIKA
未開拓領域を花開かせる

KAIKA Awardsは、全社的な変革運動、経営理念を体現する人づくり、ダイバーシティ経営、新しいチャレンジを進めるプロジェクトなど、人・組織の力を結集する様々な取り組みを対象にした表彰制度です。

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」の力を最大にすることを通じ、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、個別課題解決支援を行っています。

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・ディスカッション
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

JMA マネジメントスクール

DXを成功に導くための デジタル技術を活用した CX設計セミナー

カスタマーエクスペリエンス

～ デジタル技術により、新たなCXを設計し、自社らしいCXを描く ～

会　期
2022年 7月 5日(火)～ 6日(水)
2022年10月27日(木)～28日(金)
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
- デジタル技術を活用した新たなCXをデザインしたい方
- マーケティングや新事業、新商品・サービス開発部門の方
- CS推進部門の方
- 自社らしい顧客接点の体験を描きたい方
- B2BでCX設計を考えている方
- 技術・開発部門でCX設計を導入検討されている方

ねらい
デジタル技術の発展・普及により、これまでになかったCX（customer experience）をデザインすることが可能になりました。
しかし、以下のような状況に陥っている企業もあります。

- デジタル技術を活用したCXデザインのアプローチがわからない。
- どのようなデジタル技術があり、どのような活用ができるか理解できていない。
- 他社と差別化できるCXや自社らしいCXが描けていない。
- 新たなCXを生み出すビジネスプロセスが確立できていない。
- 人がやるべき役割とデジタルの有効活用のシナジーが発揮できていない。

本セミナーでは、デジタル技術を活用して新たなCXを生み出すアプローチを取り上げます。

講　師（敬称略）

江渡 康裕　㈱日本能率協会コンサルティング
CX・EXデザインセンター　センター長　シニア・コンサルタント

渡邉　聡　㈱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

JMA 経営革新を推進する 一般社団法人日本能率協会

DXを成功に導くための　デジタル技術を活用した CX設計セミナー

ポイント

本セミナーは、デジタル技術を活用したCX設計を実現するために必要な2つのポイント

❶ デジタル技術を活用した新たなCX実現方法
❷ その前提となる、他社と差別化できるCXデザインの方法

を取り上げ、講義と演習※を実施します。

※「共通の演習テーマ」を中心に進めていきます。

このような方におすすめします

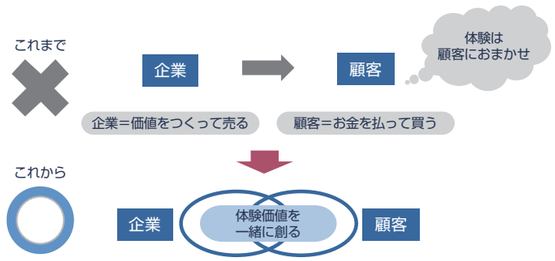
● CS推進やCXデザインのご担当者
→デジタル技術を活用した新たな顧客体験価値をデザインすることができるようになります。

● 新事業や新商品・サービス開発のご担当者
→徹底した顧客起点での開発のアプローチができるようになります。

● B2BでCX設計を考えている方
→技術起点ではなく、顧客の洞察、それに基づく、顧客起点での開発できるようになります。

CXとは？

CX（customer experience）とは、顧客体験価値
⇒自社とその顧客とでなければ体験できない価値



なぜ、CXが重要なのか？

● 価値は顧客と共創するもの
→企業は価値をつくれない。体験を顧客まかせにせず、共創する。

● 顧客は「体験」を通じて、その企業「らしさ」を感じる
→他社と差別化を生み、ロイヤリティを高めるのは体験である。

● 体験は持続する
→体験は、一過性の満足度ではなく長期に亘ってロイヤリティを形成する。

● ご意見・ご要望と違い、体験にウソはない
→顧客からほしいのは「答え」ではなく「ヒント」。体験から顧客価値を考える。

プログラム

10:00～17:00（昼食休憩　12:00～13:00）

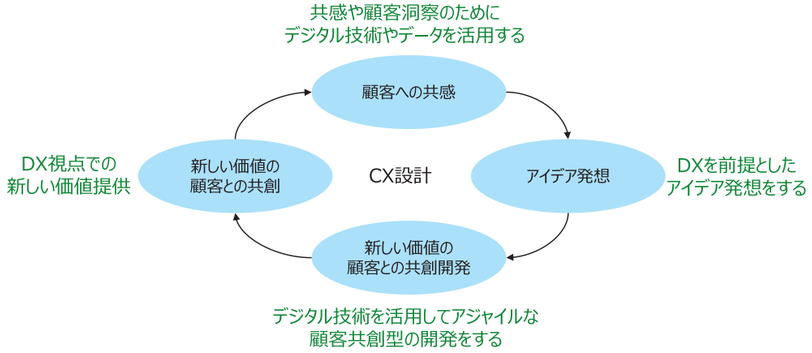
時間	1日目	2日目
10:00	**1 デジタル技術によるCX変革と課題** • CSからCXへの変遷 • CXとは • CXによる差別化の重要性 • デジタル技術がもたらした新たなCXの事例 • デジタル技術を活用したCX設計の課題 **2 デジタル技術によるCX設計のアプローチ** • 徹底した顧客洞察による顧客への共感の重要性 • デザインアプローチの基本的な考え方 • デジタル技術によるCX設計の考え方と進め方 **3 演習 デザインアプローチの体験** • サービスデザインを高速回転で体験する **4 演習 デジタル技術によるCX設計の実践** ① テーマに関する話題確認 ② デジタル技術活用による新たなCX発想	**4 演習 デジタル技術によるCX設計の実践（続き）** ③ ターゲット顧客の設定とJOBの検討 ④ デジタル技術活用による解決アイデアの発想 ⑤ アイデアの評価とプロトタイピング ⑥ プロトタイプによる検証 **5 演習 自社における実践の検討** ① 自社におけるターゲット顧客とJOBの検討 ② デジタル技術活用による解決アイデアの発想 **6 自社らしいCXで差別化する** • デジタル技術活用だけではコモディティ化する • いかにCXを描けるかが差別化ポイント • 人がやるべきこととデジタル活用のシナジーが重要 **7 まとめ　研修のポイントふりかえり、質疑応答など**
17:00		

※ 内容は変更される場合があります。また、進行の都合によりプログラムの時間割が変わる場合がございます。予めご了承ください。

受講者の声

- デジタル一辺倒では駄目で、アナログと合わせた価値創出が大事だと言うことも学ぶことが出来た。
- 講師からの講義を最低限にしてあり、とにかく数を打たせて、考えさせられる演習で大変良かった。
- 他の参加者の方のレベルも高く、自分にとって刺激となった。

DX＝デジタル技術やデータ活用によってCXを変える



デジタル技術を活用したCX設計の考え方

