

株式会社アイ・エム・ジェイ

東京都目黒区青葉台 3-6-28

上席執行役員社長兼 CEO 竹内 真二

IMJ グループ主催セミナー、2016 年 7 月 27 日（水）開催

ロイヤルティマーケティング最前線

～キーワードは「Customer Journey」と「Action」～

デジタルマーケティングを支援する、株式会社アイ・エム・ジェイ（本社：東京都目黒区 上席執行役員社長兼 CEO：竹内 真二 以下、IMJ）の Marketing & Technology Labs（以下、MTL）は、**ロイヤルティマーケティング最前線～キーワードは「Customer Journey」と「Action」～**を 2016 年 7 月 27 日（水）に開催いたします。

生活者があらゆるメディア、デバイスで 24 時間いつでもどこでも多くの情報に接触できる「生活環境のデジタル化」が進み、商品やサービスと触れあうすべての機会を通じて顧客からの支持を獲得していく「包括的視点でのマーケティング戦略」の必要性が高まっています。こうした背景から、最近欧米をはじめ日本においてもトレンドとなっているのが「Customer Experience（顧客体験）」という概念です。そしてオンライン・オフラインを含めた顧客体験全体を「カスタマージャーニーマップ」として可視化し、アクションを立案・実行していく取り組みが、書籍やコラム、セミナーなどの題材としてよく取り上げられています。

本セミナーでは、顧客ロイヤルティ向上を目指すアクションを立案する過程で、非常に有効な「ロイヤル顧客のカスタマージャーニー」の考え方や、その具体的手法についてをプロジェクト事例を交えながらご紹介いたします。そして、アクション実行の実践事例として、三井住友カード株式会社様より、会員様との重要なコミュニケーションの場である会員専用サイト「Vpass」におけるロイヤルティ向上を目的とした改善活動に関する、現在のお取り組みについてお話をいただきます。

▼参加ご希望の方は、下記フォームよりお申込みください▼

<https://www.imjp.co.jp/news-seminar/seminar/2016/0727/form/>

開催概要

日時：2016年7月27日(水) 15:00-17:00 (受付開始 14:30)

会場：株式会社アイ・エム・ジェイ 2F 会議室 (<http://www.imjp.co.jp/access/>)

〒153-0042 東京都目黒区青葉台 3-6-28 住友不動産青葉台タワー

定員：50名

主催：株式会社アイ・エム・ジェイ

対象：コミュニティサイト、SNS、会員組織の運営、継続訪問を目的とするオウンドメディア運営を行って
いる企業、NPS®に興味がある、または導入検討中の企業

費用：無料（※事前のお申し込みが必要となります）

セミナープログラム

※タイムスケジュール・プログラムは変更になる場合がございます。

受付開始 14:30

第一部 15:00~15:20

「ロイヤルティマーケティングの最新トレンド」 ～2016年NPS®海外カンファレンスより～

今年のキーワードは「Customer Journey」と「Action! Action! Action!!」。

NPS®のトレンドを作る米国で、顧客ロイヤルティ向上のための取り組みを積極的に行う企業の事例を交えながら、今後のロイヤルティマーケティングに活用できる「Customer Journey」と「Action」の考え方をご紹介します。



株式会社アイ・エム・ジェイ
NPSコンサルタント (Net Promoter ®認定資格者)
松永 来美

第二部 15:20~16:00

IMJが考える「ロイヤルティジャーニーマップ」

顧客ロイヤルティを向上させるためのアクションを考える過程で、「自社のロイヤル顧客のカスタマージャーニー」を考えることは、重要なポイントとなります。

IMJが今まで取り組んできたプロジェクト内容を交えながら、顧客ロイヤルティ向上のためのジャーニーの考え方や具体的な手法についてご紹介します。

Seminar Information

2016.07.04



株式会社アイ・エム・ジェイ
シニア UX アーキテクト HCD-Net 認定 人間中心設計専門家
佐藤 哲



株式会社アイ・エム・ジェイ
NPS コンサルタント (Net Promoter ®認定資格者)
玉井 由美子

休憩 16:00～16:15

第三部 16:15～17:00

顧客の声を聴き、改善アクションを行うことの重要性 ～三井住友カード「Vpass」での取り組みより～

NPS®を活用し顧客の声に耳を傾け、会員専用サイト「Vpass」の改善活動を進めている三井住友カード様より、取り組み事例をご紹介いただきます。



三井住友カード株式会社
ネットビジネス事業部長
佐々木 丈也氏

※セミナー終了後、ご相談がある場合は、会場にて相談会を行いますのでお声がけください。

ご注意

- 参加票を印刷してお持ちください。
- 会場での受付時にお名刺を頂戴しております。
- 会場内の撮影・録音はご遠慮ください。

- お申し込み多数の場合、抽選とさせていただくことがございます。あらかじめご了承ください。
- 大変恐れ入りますが、同業の方、個人でお申込みはご遠慮いただいております。

お申し込みについて

セミナーのお申し込みは「個人情報の収集及び利用目的について」にご同意のうえ、[お申し込みフォーム](#)からお願いいたします。お申し込み後、受付完了のご連絡と参加票をメールにて送付させていただきます。
※ 当日は参加票を印刷のうえ、お名刺とともにお持ちください。

申込〆切：2016年07月15日(金)17:00まで

※2016年7月25日(月)までに参加票、または、抽選結果メールが届いていない場合は、
[セミナー事務局 \(imj-seminar_entry@imjp.co.jp\)](#)までご連絡下さい。

IMJ Marketing & Technology Labs® (<http://www.mtlabs.jp/>)



MARKETING & TECHNOLOGY Labs®

IMJ Marketing & Technology Labs®は、IMJグループにおいて、Data Driven Marketing®の実現を通じて、クライアント企業のデジタルマーケティングを支援するマーケティング・サービス・プロバイダー（MSP）です。データプラットフォーム設計やマーケティングROI最大化のための最適化コンサルティングサービスを提供いたします。デジタルマーケティングに関する全領域のプロフェッショナルがMTLに在籍しているため、部分最適ではなく全体最適視点でのサービス提供や適切な予算配分の提案ができることが特徴です。また、コンサルティングやプランニングに留まらず具体的なマーケティング施策まで落とし込むことで「成果」を価値として提供いたします。

株式会社アイ・エム・ジェイについて (<http://www.imjp.co.jp/>)

デジタルマーケティング領域において、戦略策定、集客・分析（データ解析・効果検証等）からウェブインテグレーション事業における豊富な知見・実績を強みに「ストラテジーブランディング」「アナリティクス」「クリエイティブ」「エグゼキューション」という様々なソリューションをワンストップで提供し「デジタルの力で生活者の体験を豊かにする」という企業ミッションの実現に取り組んでいます。

※文中に記載されている会社名、商品名は各社の商標または、登録商標です。

※この情報は発表日現在の情報です。検索日と異なる可能性がございますのであらかじめご了承ください。

※画面写真データ等ご用意いたしております。お気軽にお問い合わせください。

お問い合わせ先

セミナーに関するお問い合わせ先

株式会社アイ・エム・ジェイ

アカウント統括本部 セミナー事務局

TEL : 03-6415-4268 E-mail : imj-seminar_entry@imjp.co.jp (平日 10:00~18:30)

報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイ・エム・ジェイ

広報室

TEL : 03-6415-4257 E-mail : irpr@imjp.co.jp