

## 4/22(水)開催！【CRM年鑑2009 出版記念セミナー】 不況を勝ち抜くための“CRM力”とは 掲載企業40社より厳選した2社のCRM戦略を紹介！！

昨秋以来の不況下で、新客獲得コストがますます上昇する中、既存客との関係を維持し、継続購入を促進するCRMが改めて注目されています。本セミナーでは、『CRM年鑑2009』に掲載した40社のケーススタディの中から選定した、オイシックス(株)とクラブツーリズム(株)の2社における各社各様のCRMへの取り組みをご紹介します。アイ・エム・プレスでは両社をCRMのリーディング・カンパニーと考え、各社の成功要因を知ることが受講企業の“CRM力”向上につながるものと確信しております。本セミナーはCRMに興味がある方やケータイを含むネット、人的メディアなど各種顧客接点の運営に携わっておられる方はもちろん、こんな方々にお薦めします。

顧客の生活現場から商品・サービスの需要開拓を狙う / 顧客の口コミをテコにしたビジネスの拡大に関心がある / VOC活動に関心がある / 熟年～高齢者向け事業開発に取り組んでいる / 注目の農業関連ビジネスに興味がある / 食の安心・安全にかかわるビジネスを展開している

### < 開催概要 >

日時: 2009年4月22日(水)  
13:30 開場 / 受付開始 14:00 講演開始  
会場: 富士ソフト アキバプラザ セミナールーム1 (東京都千代田区神田練堀町3)  
定員: 120名  
費用: 8,000円(税込) / 月刊「アイ・エム・プレス」年間定期購読者・回覧者は6,000円  
申込: アイ・エム・プレスHPよりお申込みください  
<http://www.im-press.jp/seminar/>

### < プログラム >

14:00～14:30  
「CRM年鑑の取材・調査結果に見る最新CRM事情」  
スピーカー: 「CRM年鑑」発行人 西村 道子

2003年より発行している「CRM年鑑」の全体像と合わせて、メーカー・金融・小売・サービスなど144社を対象とした「顧客の維持にかかわる調査」結果、生活者による顧客接点への接触状況や、個人情報保護への意識などに関する調査、CRM導入企業40社への取材など、同書の取材・調査結果からわかった、CRMの最新トレンドをご紹介します。



ケーススタディ 1: 14:40~15:30

「生活者と生産者をつなぐ“食の安全”のデマンドチェーン - オイシックスの CRM 戦略」

スピーカー: オイシックス(株) 取締役 事業本部長 提 祐輔氏



有機食品などの食品販売会社として2000年6月に設立された同社は「一般のご家庭での豊かな食生活の実現」をサービス理念として掲げ、健康食材宅配サービス事業を展開。おいしくてカラダにいい食品の供給を担う全国の契約農家と35万人を数える会員顧客をつなぐ“食”のデマンドチェーンを構築。独自の「Oisix基準」に則ったこだわりの商品を、「お好きな時にお好きな量だけ、お客様の生活に合わせてご注文いただくスタイル」で届け、幅広い顧客の支持を集めている。同社のCRM施策の根幹に当たる定期宅配サービス「おいしくすくらぶ」における、会員顧客とのきめ細かいコミュニケーション施策、会員顧客と契約農家を結ぶVOC活動についてご紹介いただく。

ケーススタディ 2: 15:40~16:30

「旅の仲間作りを支援してリピートを促進 - クラブツーリズムの CRM 戦略」

スピーカー: クラブツーリズム(株) 総務部 広報課長 真柄 徹氏

旅を通して「出会い」「学び」「健康」「やすらぎ」を提供する同社では、さまざまなテーマを軸としたツアーを実施、また旅の仲間同士のきずなを深める、多彩なコミュニティ作りを推進している。同社の特徴である各種クラブ活動や、オピニオンリーダーに各種活動に参加してもらおう仕組みづくりといった顧客参加型の取り組みは、同社理念に共感する顧客が顧客を呼ぶ、従来型の旅行業とは一線を画したビジネスモデル。また最近では(株)ディー・エヌ・エーとの提携によりケータイ版SNS「趣味人倶楽部」(しゅみーとくらぶ)を開設し、ネット上でのコミュニティ創出を図っている。リアルとバーチャルの融合を目指す同社の顧客との関係づくりについて紹介する。



閉会: 16:30

タイムテーブルは変更になる可能性があります。

---

その他セミナー情報も満載!

「アイ・エム・プレス」 Web サイトはこちら

<http://www.im-press.jp/index.html>

---

インターネットが企業と生活者、そして企業と企業をつなぐ時代。従来からの競合の概念は大きく変化し、顧客主導型経営の重要性が叫ばれています。月刊『アイ・エム・プレス』では、このような“変革の時代”に勝ち残るための顧客づくりのヒントを、年間定期購読システムによりお届けしております。

< 株式会社アイ・エム・プレス >

代表取締役社長: 西村道子 / 設立: 1989年10月19日

業務内容: 出版、セミナー企画、調査、編集

〒113-0033 東京都文京区本郷2-3-6 聖台ビル5F

TEL: 03-3815-8991 / FAX: 03-3815-8957 / URL: <http://www.im-press.jp/>

< 本リリースに関する問い合わせ先 >

(株)アイ・エム・プレス 営業企画 / 販売促進 までお気軽にお問い合わせください。

TEL / FAX / URL: 同上