

ODRS

On Demand Retail Solution Council
オン・デマンドリテイルソリューション協議会

www.ssss.or.jp/odrs

2002年3月吉日

IT革命がもたらす流通革命
オン・デマンド流通体系の提唱と推進
e ビジネスのネットワーク化
e コマースの促進
IT 戦略の確立

定例会議(ゼミナール)の案内(3月19日)

今年度最後のODRS協議会の月例研究会では、顧客起点のビジネスモデルの構築において重要な「いかに顧客を知るか」という視点を理論と実践の両面からお話いただきます。

これまでの大量消費社会においては、商品が中心となり効率化を目的とした情報活用が主となっていました。しかし、成熟社会でかつ情報社会である現在、顧客(生活者、消費者)の需要が起点となった情報活用の必要性が唱えられ、CRM等のキーワードで注目されています。なぜ注目され、そして戦略としてどのようにおとしこむのか、事例を交えて、流通サイエンス研究所の鈴木氏とイズミヤ総研の金原氏にご講演いただきます。

顧客の識別、維持そして資産化戦略への視座 鈴木豊(流通サイエンス研究所代表)

21世紀に突入した今日、世界中の小売業が固唾をのんで“あること”に注目しています。それが小売業の究極の戦略とも言える「CRM」なのです。商品にバーコードを付けて、売れた商品を管理してきた20世紀の小売経営に対し、21世紀は顧客にバーコードを付けてもらい、顧客を維持・育成していく時代と言えるでしょう。しかし、CRMは決して顧客管理のシステムではありません。

これまでも、DPP(直接製品利益)やECR(消費者に向けた効率的流通システム)など、革命的流通戦略の概念がファッションのように生み出されてきました。けれども、それらはただ単にシステムとして広められた経緯があり、小売経営の有効な決め手にはならず瞬く間にブームは終わってしまいました。そしていま、CRMと言う名の新しい波がやってきました。

この個客情報革命とも言える「顧客の資産化」の考え方を、従来のように単なるブームとして終わらせてはなりません。CRMが21世紀における小売経営の源流となりうるための考え方を解説し、実際の活動事例を通して理解を深めて頂くことをねらいとします。

(ポイント)

- 1) CRMとは何か、どんな動きが注目されるか
- 2) 個客に働きかける需要創造活動こそCRMの基本
- 3) 顧客を繋ぎ止めるための方策とは何か
- 4) 顧客参加型経営がCRMの鍵
- 5) CRMの取組手順

成熟社会におけるイズミヤの顧客戦略 金原由香(イズミヤ総研 取締役)

イズミヤでは、平成13年度「新生21計画」において、企業風土改革 費用構造改革 営業改革という3つの改革を打ち出しました。特に営業改革では、「開発商品」と固定客化のための「クラブカード」の推進があります。

昨年12月、会員が1,304千人となり、今後2,500千人を目標に顧客データの活用およびメーカーとの連携による固定客化を強化していきます。今後、全店に導入されたクラブカードの成否がお客様から問われる前に、真の顧客サービスを実現するには何が重要かを、イズミヤ店舗での取り組み事例を交えながらご報告します。

(ポイント)

- 1) イズミヤの顧客戦略~いま、なぜ顧客を中心に考えなければならないか~
- 2) イズミヤとイズミヤ総研が考えた「CRM研究会」の実験プロジェクトとは
- 3) プロジェクトにおける実験店の事例~データから顧客の顔がみえた!~
- 4) 顧客データ活用への道程~店舗、本部、メーカーの協力体制~
- 5) みえた課題とこれからの展望

国際事務局本部
(財)店舗システム協会
Shop System Study Society
〒107-0061 東京都港区
北青山 2-12-5
KRT 青山ビル
TEL.03-3401-4021
FAX.03-3402-5033
e-mail : odrs@sss.or.jp

流通委員会
名誉委員長
学習院大学名誉教授
(財)流通経済研究所理事長
田島 義博

IT(情報通信)委員会
名誉委員長
東京都立科学技術大学学長
(財)店舗システム協会理事長
原島 文雄

ITマーケティング委員会
委員長
明治学院大学教授
上原 征彦

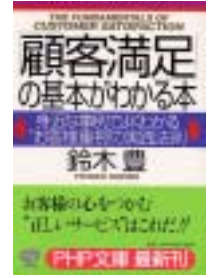
経営委員会
委員長
一橋大学イノベーション
研究センター教授、
米倉 誠一郎

お申し込みは裏面より
ジャパンショップ開催記念

【講師略歴】

流通サイエンス研究所 代表 鈴木 豊

現在 流通サイエンス研究所代表、日本商工会議所主宰「販売士検定委員」
 職務 流通政策研究所常務理事を歴任後独立し、現職に。主としてメーカー、卸売業、小売業の経営戦略策定の指導を行う。特に、小売業においては業態を研究テーマとし、顧客の維持・創造のプログラム開発や生活シーン別商品構成の確立などの指導を行っている。
 著書 顧客満足の基本がわかる本（PHP 研究所）
 チェーンストアの知識（日本経済新聞社）など多数



株式会社イズミヤ総研 取締役首席研究員

会員組織「未来企業研究会」代表 金原 由香

総合小売業イズミヤ（本部：大阪）の営業企画室を経て、総務統括部お客様サービスを担当して以来、顧客満足度を高めるために店頭でのご意見ボックスの設置、モニター会議、お客様サービス推進会議の事務局などを行い、同時にクレーム事例から接客対応を学ぶ教育訓練の講師を務める。その後、イズミヤ総研にて情報を受発信するうちに、顧客満足度を高めるためには小売業・メーカー・卸・IT専門企業の協業の必要性を主張し、平成13年4月から「イズミヤCRM研究会」の実験プロジェクトの事務局を担当。顧客サービス志向の組織とそうでない組織の違いを研究テーマとする。素晴らしいサービスを提供し、他社が真似のできない組織風土の確立とは、一体いかなるものなのかを調査研究中。



人数限定のため、お申し込みは、お早めに

記

日時 平成14年3月19日（火）13：00～15：00

会場 日本経済新聞社 会議室 11A
 千代田区大手町1-9-5 地下鉄大手町駅A1出口より1分

会費 ODRS協議会会員 無料（1社3名まで） / 一般 10,000円

**ジャパンショップ
 開催記念！！**
 一般：7,000円

申し込みについて-----担当：戸塚

E-mail odrs@ssss.or.jp ホームページ www.ssss.or.jp/odrs/
 TEL 03-3401-4021 FAX 03-3402-5033

NO.

ODRS（オン・デマンドリテイルソリューション）協議会定例会議（3月19日）

会社名	(日本)	(English)	お申込日		振込予定日	
			月 日	月 日	月 日	月 日
住所	〒					
	PHONE:		FAX:		e-mail:	
所属・役職	氏名(日本語)					
効果的な情報交流の場として機能するため、今回ご出席にあたっての興味ポイント等をお教えてください。						

参加費振込先：第一勧業銀行青山支店 普通預金 No. 2 6 7 7 1 2 4 (財)店舗システム協会内 ODRS 協議会
振り込み手数料は貴社にてご負担をお願い致します。振込まれた参加費は返却しませんので、ご都合が悪くなった場合は、必ず代理出席をお願いします。

お申込は、FAX、e-mail、またはインターネット上でお願い致します。

FAX: 03-3402-5033

e-mail: odrs@ssss.or.jp

Internet URL www.ssss.or.jp/odrs/

【参加申込先】 ODRS（オン・デマンドリテイルソリューション）協議会 (財)店舗システム協会内

107-0061 東京都港区北青山2-12-5 KRT 青山ビル PHONE:03-3401-4021