

参加無料
先着40名

FUJITSU

shaping tomorrow with you

価値創造と固定客を
生み出すダイレクトマーケティング
の実践事例をご紹介します

激動の時代を制する最新経営手法大解説 “CRM”を進化させる戦略実現セミナー！ Customer Relationship Management

～経営の軸となるコンタクトチャネルの創造～

【日時】 2月16日(木)14時～

【場所】 富士通関西システムラボラトリ
(大阪市中央区城見 大阪ビジネスパーク内)

弊社が考える【今後のビジネスに求められるポイント】は？

「B to B」、「B to C」といった単一的な考え方ではなく、顧客の顧客にまでフォーカスをあてた「B to B to C」視点での発想が必要になるのだと弊社は考えております。更には、お客様との共存による売上拡大を意識した「B with B with C」の構造が今後のビジネスシーンに求められてくるものだと思います。その中で、速効性の高い弊社のBPOソリューションが貴社へのお力添えとなれば幸いです。

BPOとは？

BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)とは**自社の業務プロセスを外部企業に委託する**ことをいいます。業務の一部を一括して外部に任せることで、**委託側は、自社のコア業務に専念することができます**。また、「餅は餅屋に」と言うように、専門企業に任せることで**業務の効率化、高品質化などが期待**できます。

主催：株式会社富士通マーケティング

協賛：富士通株式会社

：富士通コミュニケーションサービス株式会社

セミナースケジュール

13:30～	受付
14:00～14:10	ご挨拶とご紹介 株式会社富士通マーケティング
第1部 基調講演1 14:10～15:00	【ダイレクトマーケティングの現状と将来】 講師：日本ダイレクトマーケティング学会理事 柿尾正之 氏 1986年4月、社団法人日本通信販売協会に入局。おもに調査、研修業務を担当。主任研究員、主幹研究員を経て、現在、理事・主幹研究員。日本通信販売協会(JADMA)理事。早稲田大学大学院客員准教授。 著書に「通販～不況知らずの業界研究」(共著:新潮社)「通信販売はどこへ行く」(織研新聞社)、「通販カタログづくりの決め手」(共著:中央経済社)、「成功するインターネット通販の進め方マニュアル」(アーバンプロデュース)等。  
15:00～15:10	休憩
第2部 基調講演2 15:10～16:00	【顧客は突然いなくなる】 ～固定客作り・儲かっている店には理由がある～ 売上＝顧客数×購買頻度×客単価と言う因数分解で成り立っています。では？売上を上げるためには、どうすればいいのでしょうか？売上UPを行うために根拠を見つけていきましょう。待ちから攻めへ。インバンドからアウトバンドへ。考え方と成功事例を報告します。 株式会社ミリオネット 代表取締役 大井啓伊 氏 ・信州大学 ビジネススクール特別講師・法政大学ビジネススクール特別講師 ・顧客見える化協議会 幹事長 著書 「顧客は突然いなくなる」発行 アプト・クリエーション 著書 「お客はこうしてつかめ」発行 鉦脈社  
第3部 事例紹介 16:00～16:30	【ダイレクトマーケティングにおけるコンタクトセンターの活用事例】 ・EC事業におけるフルフィルメントサービス 顧客対応から受注処理まで。一貫運用による顧客満足度の向上。 ・業務BPOによる業務の見える化、効率化 業務の拡大に向けた俗人化の解消と生産性の向上。 ・繁忙期対応におけるアウトソーシングの活用 お客様満足度の向上と機会損失の軽減化。
16:40～17:00	質疑・応答 個別ご相談会

※プログラムの一部を変更させて頂く場合があります。

■ お問い合わせ先 株式会社富士通マーケティング 関西営業本部
 セミナー事務局 担当：松岡 eメール:yuki-matsuoka@jp.fujitsu.com
 TEL：06-6343-2692
 FAX：06-6343-2650

“Customer Relationship Management”を進化させる戦略実現セミナー！ ～経営の軸となる接触チャネルの創造～

拝啓

時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。平素は格別のお引き立てにあずかり、厚くお礼申し上げます。

さて、このたび弊社主催セミナーを開催いたしますので、ご案内申し上げます。

第一部では、**日本ダイレクトマーケティング学会 理事である柿尾正之氏**を講師としてお迎えし、「ダイレクトマーケティングの現状と将来」について、第二部では**顧客見える化協議会 幹事長である大井啓伊氏**に「求められる真の顧客管理」についての2大テーマにて構成させていただきます。

今後の経営を左右する経営課題にお客様接点強化があげられますが、その根幹にあるダイレクトマーケティングは、**直接、お客様とのコミュニケーションの中で販売を促進し、そのレスポンス(反応)をフィードバックできる仕組み**となる最重要マーケティング潮流です。弊社では、このダイレクトマーケティングを実現する**CRMの仕組みと速効的に実現する経営手法としてのBPO業務の最新接触センター**の事例を第3部で紹介致します。

2012年も引き続き激動の年となりますが、**お客様の接点を大切にす企業基盤の再強化**を図るには最適な機会です。日本経済の明日を担う皆様方の戦略・施策にお客立て頂きたくセミナーを開催致しました。

ご多忙中とは存じますが、お繰り合わせの上、ご参加下さいますようお願い申し上げます。

敬 具

2012年1月吉日

株式会社富士通マーケティング

- 開催日時 2012年**2月16日(木)**
14:00～ (受付 13:30～)
- 会場 富士通関西システムラボラトリ
- 主催 株式会社富士通マーケティング
- 協賛 富士通株式会社 富士通コミュニケーションサービス株式会社
- 参加費 無料
- 定員 40名
- 申込方法 同報の申込用紙に記載の上、担当営業にお渡しをいただくかFAXにてお申込みをお願い致します。

こんなお悩みをお持ちであれば、是非ご参加下さい

- ◆ 売上拡大するために必要な顧客分析手法が知りたい！
- ◆ 新規開拓にキーマン情報を収集したい！
- ◆ 受注業務や付随する業務を効率化したい！
- ◆ 販売パートナーとのリレーションシップを強化したい！
- ◆ カスタマーに自社商品購入を促進し売上アップを図りたい！
- ◆ 緊急窓口の設置が必要となった！
- ◆ 接触センター運営の課題がありすぎて何から手をつけたらよいかわからない…
- ◆ 社員からのお問い合わせ窓口を一元化したい！
- ◆ 電話サポートだけではなく社員への教育も実施したい！

こんな部門の改革テーマです

接触センター

受注センター

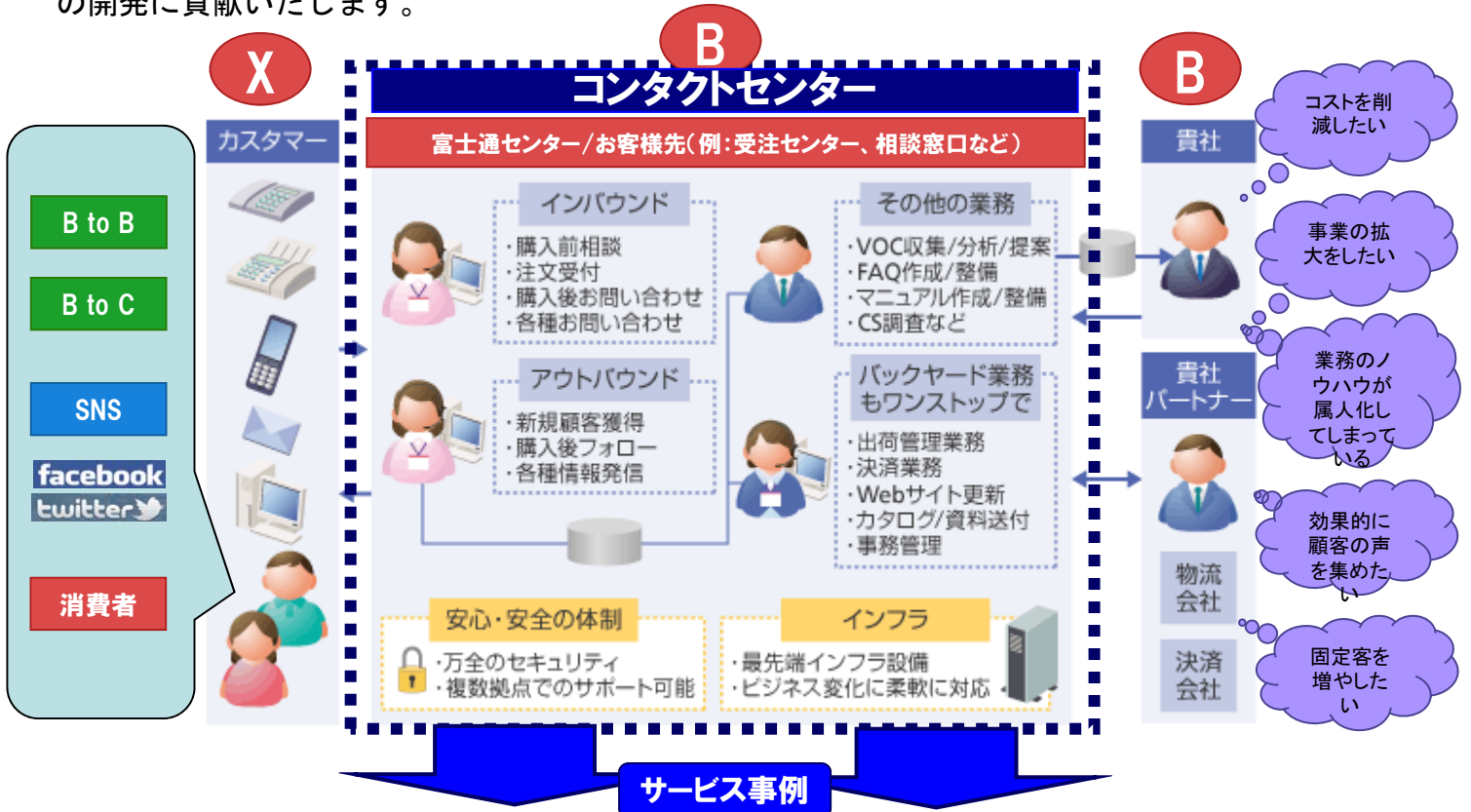
お客様相談室

テレコールセンター

活用イメージ

★ to to <X> (B or C) 視点が重要です

お客様やお取引先様からの各種お問合せ対応・注文処理・煩雑な事務処理、更にはビジネス拡大に向けたセールスサポートまでワンストップでご提供いたします。業務の効率化、コア業務への集中、コスト削減等の実現はもちろんのことカスタマーの声を収集・分析し、新商品やサービスの開発に貢献いたします。



サービス事例

サービスの構成	内容	新規顧客獲得	新規顧客獲得に対するアウトバウンド業務
購入前相談	購入前のカスタマーからのお問い合わせ対応	購入後フォロー	購入後の各種ご案内、様子伺い、リピーター創出
注文受付	注文受付業務	出荷管理業務	出荷手続き業務
購入後お問い合わせ	購入後のお問い合わせ、返品等の対応	決済業務	各種決済業務
各種お問い合わせ	その他、お問い合わせ業務	事務管理業務	データ管理、その他事務手続き

セミナー会場地図のご案内

富士通株式会社 富士通関西システムラボラトリ

(住所) 大阪市中央区城見2-2-6 富士通関西システムラボラトリ 8階 セミナールームA

■ 交通のご案内

- ・JR大阪環状線 京橋駅：徒歩8分
- ・地下鉄鶴見緑地線 大阪ビジネスパーク駅：徒歩3分
- ・JR大阪環状線大阪城公園駅
および東西線大阪城北詰駅より:徒歩10分
- ・京阪および地下鉄鶴見緑地線京橋駅:徒歩8分

※注意事項：駐車場等をご用意しておりません。
お近くの有料駐車場か、公共交通機関をご利用ください。



大阪セミナー申込書

(お申込みFAX番号  06-6343-2834)

セミナー参加希望の方は、必要事項をご記入の上、FAXでお申込みをお願いいたします。
尚、誠に勝手ながら満席になり次第申し込みを締め切らせていただきますのでぜひお早めにお申し込み下さい。
同業他社企業のご参加はお断りする場合がございます。あらかじめご了承の程お願い致します。

参加申込

資料送付希望

を付けてご返送ください

貴社名		
ご住所		
電話番号		
部署名/役職		
お名前	ふりがな(姓)	ふりがな(名)
		他 名
E-Mail		

事前アンケート

- 1) 売上拡大するために必要な顧客分析手法が知りたい
 はい いいえ
- 2) 新規開拓にキーマン情報を収集したい
 はい いいえ
- 3) 受注業務や付随する業務を効率化したい
 はい いいえ
- 4) 販売パートナーとのリレーションシップを強化したい
 はい いいえ
- 5) カスタマーに自社商品購入を促進し売上アップを図りたい
 はい いいえ
- 6) 緊急窓口の設置が必要になる時期/シーズンがある
 はい いいえ
- 7) コンタクトセンター運営の課題がありすぎて何から手をつけてよいかわからない
 はい いいえ
- 8) 社員からのお問い合わせ窓口を一元化したい
 はい いいえ

【お客様の個人情報の取り扱いについて】

申込書にご記入頂きました情報は、弊社(子会社を含む)および協賛する会社が行う、サービス・新製品・セミナーのご案内等に利用させていただきます場合がございます。
また、ご案内に際し必要な情報を協力会社に委託する場合がございます。回答内容についてのご照会、修正等につきましては下記お問い合わせ先までご連絡下さい。



お問い合わせ先
株式会社富士通マーケティング 関西営業本部
セミナー事務局 担当:松岡 eメール: yuki-matsuoka@jp.fujitsu.com
TEL:06-6343-2692 FAX:06-6343-2650

担当営業
株式会社富士通マーケティング
関西営業本部