DRM＋セールスフォース・ドットコム リテイルカンファレンス 2017

（Retail Connect 特別共催）

最良の顧客体験を提供する「顧客エンゲージメントの革新」

小売業の競争力強化を実現する顧客関係性の向上戦略

小売業界はＥコマースを基盤とする新興勢力の台頭によって、競争環境が大きく変化しております。顧客がスマートフォンなどのモバイルデバイスを活用してリアル店舗と EC サイトをシームレスに行き来するオムニチャネル化が加速しております。

一方、オムニチャネル時代のなかで、人が運営する小売業のリアル店舗やコンタクトセンターの役割や機能が改めてクローズアップされ、顧客との関係性構築による競争力強化に向けた取り組みが活発化しております。

顧客が求めているものが商品・モノからコト、カスタマーエクスペリエンスに移行していくなかで、小売業は自社のヒト（サービススタッフ）の強みを活かして顧客との関係性を深め、顧客一人ひとりに最適化された顧客体験価値を提供することで顧客のファン化を促進して顧客のライフタイムバリュー（顧客生涯価値）の最大化を実現する戦略への転換が競争力強化につながります。

今回の DRM＋セールスフォース・ドットコム リテイルカンファレンス 2017 では、顧客に最良の顧客体験を提供する「顧客エンゲージメントの革新」をテーマに小売業の最新戦略とソリューション、成功事例をご紹介いたします。

共催：株式会社ダイヤモンド・リテイルメディア
　　株式会社セールスフォース・ドットコム

DIAMOND RETAIL MEDIA オンライン

salesforce

開催日時　2017年 10月 19日（木）11：30 ～ 12：20（受付開始 11：00 ～）

会場　虎ノ門ヒルズフォーラム Hall A
〒105-6305 東京都港区虎ノ門 1-23-3 虎ノ門ヒルズ森タワー 5 階
http://forum.academyhills.com/toranomon/access/

受講定員　100 名

受講料　無料（事前登録制）

参加対象者　小売業、流通業、消費財メーカーの役員、経営企画部門、マーケティング部門、営業企画部門の管理職の方々

お申込み方法　下記 URL よりお申込みください。
http://f.msgs.jp/webapp/form/16451_tiy_114/index.do

【お申込み注意事項】
■お申込み多数の場合は抽選とさせていただきます。
■共催企業の競合企業、対象者以外の方に関しましては、お断りさせていただく場合がございます。
※セッション内容・時間などは変更される場合がございます。
【個人情報の取り扱いについて】
今後のご案内・お知らせ、及び共催企業の個人情報の取り扱いについて：ご登録いただいた住所やメールアドレスに、事務連絡のほか、セミナー事務局より各種ご案内（事務連絡、セミナー情報等）をお送りする場合がございます。ご提供いただく個人情報は本セミナーの共催：株式会社ダイヤモンド・リテイルメディアと株式会社セールスフォース・ドットコムの「個人情報保護方針」にもとづき管理するとともにセミナーのご案内や営業活動のために利用させていただきます。
※株式会社ダイヤモンド・リテイルメディアならびに株式会社セールスフォース・ドットコムの「個人情報保護方針」は以下に記載したとおりです。
　株式会社ダイヤモンド・リテイルメディア　http://diamond-rm.net/list/privacy_policy
　株式会社セールスフォース・ドットコム　https://www.salesforce.com/jp/company/personalinfo.jsp

スケジュール

【DRM+Salesforce リテイルカンファレンス 2017】

【特別講演】 11：30 ～12：20　※ランチ（サンドイッチ+ドリンク）の提供がございます。

「人で活かし人で勝つ、ロイヤルカスタマーを醸成する最強の顧客関係性の構築戦略」
米国ウォルマート、スーツサプライの戦略事例紹介

株式会社セールスフォース・ドットコム Lead Solution Engineer　菊地 泰直 氏

小売業界はオムニチャネル化が進み顧客の購買行動も変化していくなかで、顧客戦略の転換が求められております。顧客が求めているものが商品・モノからコトに移行している時代では、自社のヒトの強みを活かして顧客との関係性を深め、顧客一人ひとりに最適化された体験価値の最大化を果たす戦略が競争力強化につながります。リアル店舗でもオンラインでもシームレスな顧客体験の提供をサポートする最新ソリューションと、米国ウォルマート、スーツサプライなどの先進企業の戦略事例をご紹介いたします。

【デモブース体験コーナー】 12：20 ～12：50

顧客体験価値の最大化を実現する Salesforce の B2C CRM の最新ソリューションをデモで体験できます。

【特別共催 Retail Connect】 12：50 ～

引き続き特別共催の Retail Connect にご参加いただけます。

◆特別共催【 Retail Connect のご案内】

オムニチャネル時代に顧客に新しい顧客体験を提供するための最新情報やアイデア、
先進事例を紹介して、流通業界の皆様に成功を導く戦略のヒントをご提供いたします。
※「DRM+セールスフォース・ドットコム リテイルカンファレンス 2017」と同時にお申込みいただけます。

【メインセッション】

【Retail Connect】基調講演　12：50 ～13：50

「Salesfoce の B2C Digital Marketing ビジネス ” Retail Cloud” ～ Insight：国内外の Retail 事情と Salesforce の B2C デジタルマーケティング」

株式会社セールスフォース・ドットコム　デジタルマーケティング・ビジネスユニット　常務執行役員　笹 俊文 氏
株式会社セールスフォース・ドットコム　リテールインダストリー バイスプレジデント ドワイトムーア 氏

【スペシャルゲスト講演 / Salesforce エグゼクティブと Trailblazer カスタマーによるパネルディスカッション】

株式会社 TSI ホールディングス 執行役員 / 株式会社 TSIEC ストラテジー 代表取締役社長　柏木又浩 氏
株式会社セールスフォース・ドットコム　コマースクラウド 執行役員　竹内賢佑 氏

※その他、顧客体験価値を提供するための最新ソリューションのご紹介セッション、パタゴニアのオムニチャネル戦略、日本ランズエンドの AI 活用など、流通業の競争力強化の課題に役立つセッションにもご参加いただけます。

【注目セッション】

[2-3] 16:10 ～16:40
Salesforce の EC と Marketing ソリューションのマルチ活用における成功事例紹介
クロックス・ジャパン合同会社　e コマースディレクター　木村 真紀 氏

[1-5] 17:25 ～17:55
オムニチャネル活用例のご紹介
パタゴニア日本支社　e コマース・ディレクター　平田 健夫 氏

[2-6] 18:00 ～18:30
Salesforce の AI（Einstein）が EC ビジネスにもたらす効果と実例
日本ランズエンド株式会社　マーケティング部 e コマースマネージャー　松園 崇 氏

【本セミナーに関するお問合わせ】ダイヤモンド・リテイルメディア・カンファレンス事務局
TEL：03-5259-5933（土・日曜・祝日を除く平日 9:30 ～17:30）　E-mail：seminar@diamond-rm.co.jp