

『顧客価値経営の徹底』

～アセスメントの鍵は何か～

‘14 第1回 経営品質 講演会のご案内 主催：鹿児島県経営品質協議会

と き：平成26年6月3日（火） 15：30～17：30

ところ：パレスイン鹿児島 3階 牡丹の間
鹿児島県鹿児島市樋之口町 8-2 TEL：099-223-1111

【プログラム】

ご講演 15：30～17：30

懇親会 18：00～20：00

平成26年度定期総会記念講演

講師：(株)マーケティングプロモーションセンター

代表取締役 岡本正耿 氏

元 日本経営品質賞制度検討委員長

鹿児島県内の企業経営者ならびに関係者の皆様には平素から鹿児島県経営品質協議会にご支援ご協力を頂き、有り難うございます。お陰様で、当協議会も2004年の設立以来、10年の節目を迎えました。このプログラムは、1980年代のアメリカ経済の復活に大きな影響を与えた米国の『マルコム・ボルドリッチ国家賞』を発展させた「日本経営品質賞」をベースにしたもので、顧客満足度向上を基本とした経営の仕組み作りによる経営革新を目指したものです。

既に転換期にある昨今、市場は大きく変化し予想することが困難な時代となっております。こうした時代の変化をチャンスと捉え、変化に対応した経営革新を起こすために、経営品質向上プログラムは大きな力を発揮できるものと考えられます。

今回は、日本経営品質賞制度検討委員長を歴任され、各地域の経営品質協議会判定委員長でもある株式会社マーケティングプロモーションセンターの岡本社長様をお招きし、『顧客価値経営の徹底～アセスメントの鍵は何か～』と題しまして、ご講演をいただきます。

講演では、顧客価値経営について事例を使いながらわかりやすくお話しいただけます。経営品質を最も良く知る岡本社長様の話を聞くまたとないチャンスです。

是非、多くの方々にご聴講いただき、自社の活動に生かしていただけたらと切に願います。また、ご後援の後、懇親会を企画しております。短い時間ではありますが、講師を囲んでご自由にご歓談して頂き、参会者との交流を深め、今後の経営革新の取組にお役立て頂ければ、幸いです。皆様方には何かとお忙しい折と存じますが、講演、懇親会にご参加頂きたく、よろしくお願い致します。

鹿児島県経営品質協議会
代表幹事 藤田 幸二

講師紹介

【プロフィール】



岡本正耿氏
(おかもとまさあき)

株式会社マーケティングプロモーションセンター（MPC）代表取締役
早稲田大学大学院客員教授、同ビジネススクール講師。

日本経営品質賞制度検討委員長。

日本能率協会マネジメントスクール専任講師。

KAE山城経営研究所経営道フォーラム・コーディネータ。

秋田県・茨城県・岩手県・埼玉県・千葉県・新潟県・三重県の各経営品質協議会判定委員長

中国地方経営品質賞委員会副委員長 会津若松市経営品質賞委員会委員長。

著書：「マーケティング実務入門」「新版経営品質入門」「顧客価値マーケティング入門」「ビジネスマンのためのCS入門」「顧客満足創発のプロセス」「消費社会の精神分析」「長男長女の時代」「従業員中心戦略」「メインテイン」「マーケティング・プラクティス」他

【講演概要】

米国は1985年の「ヤング・レポート」、その後の「メイド・イン・アメリカ」そして2004年「パルサミーノ・レポート」という一連の流れがあります。これは、知的資産による経営への産業界全体での転換でした。レーガン政権時代に始まり、クリントン政権の時には、アメリカ企業の多くは「知識経営」へと転換し終わっています。一方の日本はどうでしょうか。コモディティ化の進む分野ではニュー・コンセプトによるブランド化を目指さなければなりません。しかし、どうもこの肝心なコンセプトづくりを知らない、できない企業がたくさんあります。一方に東レとクロス・イノベーションをしたフリースやヒートテックを大ヒットさせたユニクロではファッションを「パーツ」というコンセプトで発想しています。良品計画では「わけあって安い」というコンセプトを「～がいい」ではなく「～でいい」と日本の美意識にまで展開させています。出遅れた新興国市場では、中国でNO.1シェアをとったダイキン工業、インドネシアでトップのユニ・チャームはいずれも独特のビジネス・コンセプトを持ち、日本からは全く見えない・わからないニーズに対応しています。全てはコンセプトなのです。そこが平凡、平均、普通だと、あとは何もかも陳腐になってしまうのです。そこで、このコンセプト・メイキングからはじまり、イノベーションに至るサイクルをアセスメントの思考法としました。ケース中心でお話したいと思います。講演の概要は以下の通りです。

1. グローバル経済での「知識経営」競争
2. アセスメントの対象を日常業務、品質から変革、価値へ転換
3. 現状記述に具体性と論理性を
4. コンセプトに始まりイノベーションに至るサイクルで検討
5. アセッサーではなく、リーダーに焦点化
6. 優良企業のストーリー、セオリー

『顧客価値経営の徹底』

～アセスメントの鍵は何か～

‘14 第1回 経営品質 講演会のご案内 主催：鹿児島県経営品質協議会

お申込み要領

【申込方法】 下記の参加申込書に必要事項をご記入の上、下記の番号にFAXにてお申込み下さい。

FAX：0995-48-5270

【申込期限】 平成26年5月28日（水）までをお願いします。

【参加費】 無料

【懇親会費】 お一人様 4,000円 18:00より（3階 珊瑚の間）
会場予約の関係で当日のキャンセルは出来ません。ご了承ください。

※講演会は定員100名となり次第締め切りとなります。

【お問合せ先】（公財）かごしま産業支援センター 上野原ビジネスプラザ 内
鹿児島県経営品質協議会 事務局 TEL：0995-45-3511 FAX：0995-48-5270

【講演会・懇親会参加申込書】

送付先：FAX0995-48-5270 申込期限5月28日（水）

御社名： _____ 住所： _____

連絡担当者 氏名： _____

連絡先：（電話） _____

参加者氏名	所属・役職	講演会	懇親会
		参加 ・ 不参加	参加 ・ 不参加
		参加 ・ 不参加	参加 ・ 不参加
		参加 ・ 不参加	参加 ・ 不参加
		参加 ・ 不参加	参加 ・ 不参加
		参加 ・ 不参加	参加 ・ 不参加
		参加 ・ 不参加	参加 ・ 不参加
		参加 ・ 不参加	参加 ・ 不参加

講演会、懇親会の各々に参加、不参加のどちらかに○を記してください。

会員企業の皆様へ：参加出来ない場合も連絡（FAX）していただきますようお願いいたします。

【お問い合わせ】

（公財）かごしま産業支援センター 上野原ビジネスプラザ 内

鹿児島県経営品質協議会 事務局 TEL：0995-45-3511 FAX：0995-48-5270