

2021年 5月 18日 ACAP

4月 WEB 東京例会 報告



坂倉専務理事



講師 遠藤直樹氏（ビービット株式会社）



講師 笠原清香氏（ライオン株式会社）



今井竜司氏（ライオン株式会社）

【日時】 2021年4月22日 14:00～17:00

【参加(視聴)人数】 136名

【全体報告】

「ACAPにおけるCXイノベーションの進め方」
専務理事 坂倉 忠夫

【報告】

<講演1>

テーマ

「CXイノベーションの基本と推進方法」

講師

遠藤 直樹氏(株式会社ビービット 代表取締役)

要旨

「CXの定義」や「CXとCSの違い」、「今なぜCXに取り組む必要があるのか？」など、基本的な内容について事例を交えながら解説いただき、CXイノ

バージョンを巻き起こすために乗り越えなければならない観点と解決方法をご紹介いただいた。

<講演2>

テーマ

「ライオンにおけるCXの取り組み」

講師

笠原 清香氏(ライオン株式会社 ビジネス開発センター

エクスペリエンスデザインCXプランニングチーム)

要旨

既存ブランドのコミュニケーションを顧客起点に転換すべく、2017年に立ち上げたCXプランニング室の立ち上げの経緯と、変化した現在のミッション、関連部署と連携したプロジェクトの事例について、お話しいただいた。

【所感】

CXイノベーション活動を開始したACAPと会員企業にとって、旬な2つの講演であった。今後、CXを推し進めるにあたって、大変参考になる内容であった。コロナ禍が収まらない中、WEB形式での講演は有効な手段だが、リアルでもWEBでも開催できる日が来ることを願うばかりである。

会員活動委員会