

【参考資料】

2019年12月3日
ガートナー ジャパン株式会社

ガートナー、「カスタマー・エクスペリエンス&テクノロジー サミット」を、 2月13日(木)・14日(金)、東京コンファレンスセンター・品川において開催

ガートナー ジャパン株式会社 (本社:東京都港区、以下 ガートナー) は、来る2020年2月13日(木)・14日(金)、東京コンファレンスセンター・品川 (東京都港区) において「[ガートナー カスタマー・エクスペリエンス&テクノロジー サミット 2020](#)」を開催します。

カスタマー・エクスペリエンスは、CEOからCMO、さらにはCIOまでのすべてのエグゼクティブに関係します。なぜなら新たなテクノロジー、顧客中心主義、顧客データの活用は、競争の激しいデジタル環境でCX戦略を強化するための不可欠な要素だからです。さらには、ますます進む少子高齢化は、労働力の不足と顧客の減少をもたらし、経済全体に大きな影響を与えることになると考えられるため、今後のCXは、ますます重要性を増していくことになります。

本サミットでは、「将来のカスタマー・エクスペリエンスに備えよ」をテーマに、将来を見据えたCXリーダーの最優先事項を包括的に網羅します。

トピックス:

コンファレンス・チェアの川辺 謙介をはじめとするガートナーの国内外のエキスパートが、以下のトピックスに関連する専門領域の講演を予定しています。

- コンタクト・チャネルの数や種類にかかわらず、顧客にとってシームレスで効果的なエクスペリエンスを提供する
- 組織内で明確なCXのビジョンと戦略を策定する
- 新たな非定型データを取り入れた人工知能を活用することで卓越したエクスペリエンスを提供する方法を理解する
- 顧客データの真のビジネス価値を引き出す
- カスタマー・ジャーニーの設計と監視を通じてCXを向上させる
- マルチチャネル環境全体でパーソナライズされた顧客インタラクションを提供する
- B2CおよびB2B双方における、「真実の瞬間」を見極めインパクトを与えるCX戦略を立案する

基調講演:

ゲストの方々による基調講演ならびにガートナー エキスパートによる基調講演を予定しています。

ゲスト基調講演

- 1日目:一橋大学 副学長補佐 (国際交流) 一橋ビジネススクール 国際企業戦略専攻 MBAプログラム・ディレクター & 准教授 藤川 佳則氏
- 2日目:スポーツビジネス改革実践家 横浜DeNAベイスターズ 初代球団社長/一般社団法人さいたまスポーツコミッション会長 池田 純氏

ガートナー 基調講演

- 1日目:オープニング基調講演:「苦境を乗り越えるカスタマー・エクスペリエンス・リーダーの心得」- ガートナー ドン・シャイベンライフ/マイケル・チュー/ナディーン・レブランク

- 2日目:クロージング基調講演:ガートナー 川辺 謙介

本サミット参加対象者:

カスタマー・エクスペリエンス(CX)の責任者／最高顧客責任者(CCO)／最高マーケティング責任者(CMO)／経営企画、営業企画、顧客サービス部門の責任者／CRM責任者／デジタル・ビジネス推進責任者／顧客データ管理・アナリティクスの責任者／顧客インサイトの責任者／マーケティング、デジタル・コマース、営業、顧客サービス部門、広報・宣伝部門のリーダー／CX施策を支援するIT部門のリーダー、ITアーキテクト

「ガートナー カスタマー・エクスペリエンス&テクノロジー サミット 2020」概要:

- 日時:2020年2月13日(木)・14日(金)
- 会場:東京コンファレンスセンター・品川 (東京都港区)
JR品川駅港南口(東口) 徒歩約2分
- 申し込み:事前登録制(有料)。詳細は以下Webサイトよりご確認ください。
- 本サミットWebサイト: <https://gartner-em.jp/cx/>
- 本サミットに関するお問い合わせ先:
ガートナー ジャパン株式会社 サミット登録事務局
受付時間:10:00~12:00 / 13:00~17:00 (土・日・祝日を除く)
TEL:03-6430-1810 FAX: 03-6430-1927
Email: Japan.Conferences@gartner.com

本サミットのニュースと最新情報は、[Twitter](#) でもご覧いただけます (#GartnerCX)。

ガートナーについて

ガートナー (NYSE: IT, S&P 500) は、世界有数のリサーチ & アドバイザリ企業です。ビジネス・リーダーが今日のミッション・クリティカルなビジネス課題の解決を実現し、将来にわたって成功する組織を築くために欠かせない知見、アドバイス、ツールを提供しています。

ガートナーのリサーチは、エキスパート主導かつ、実務担当者からの情報に基づき、データを重視したもので、この比類なきサービスにより、お客様が重要な課題に対して正しい判断を下せるよう導きます。業界や企業規模を問わず、ほとんどすべての職務領域にわたり、ガートナーは信頼されるアドバイザーならびに客観性を備えたリソースとして、世界100カ国以上、1万5,000社を超える企業に支持されています。

ガートナーは、意思決定者が未来に向けてビジネスを推進できるよう支援します。

詳細については下記Webサイトをご覧ください。

<https://www.gartner.com/jp>

<本件に関する報道関係各位からのお問い合わせ先>

ガートナー ジャパン株式会社 広報室 白谷 祐加

TEL:03-6430-1888 / Email: gartnerjp.press@gartner.com