<<ReGIS & CRM Association Japan Joint Forum>>

第133回 GISフォーラム東京 / CRM Executive Forum Tokyo 2025

テーマ：『デジタル・イノベーションと顧客中心主義経営(CCRM)』

◇主 催：グローバル情報社会研究所株式会社

◇共 催：一般社団法人 ＣＲＭ協議会

◇日 時：2025年7月9日(WED) 13:30--17:00 （13:15よりWebex IN）

◇開催方法：【Web会議】<Webex>を利用したオンライン開催

<プログラム>

司会： 一般社団法人 ＣＲＭ協議会 常務理事 山本 雅通

【株式会社ゴートップ 常務取締役】

13:30 オープニング

Webex環境（音声・画面）確認

13:40 『デジタル・イノベーションと顧客中心主義経営(CCRM)－世界の目』

グローバル情報社会研究所株式会社 代表取締役社長

一般社団法人 ＣＲＭ協議会 会長 藤枝 純教

14:30 「2024 CRMベストプラクティス賞」受賞事例：『顧客の関心事洞察モデル』

株式会社ＮＴＴドコモ

情報システム部 経営基盤担当 コンタクトセンタシステム担当

主査 西本 竹靖 氏

<一般社団法人 ＣＲＭ協議会 理事会社>

15:00 「2025 CRMベストプラクティス賞」応募のご案内

一般社団法人 ＣＲＭ協議会 常務理事 ベストプラクティス部会 部会長 山﨑 靖之

【サイオステクノロジー株式会社 取締役 専務執行役員】

15:10 休憩

15:20 「2024 CRMベストプラクティス賞」受賞事例：『VOC収集チャネル拡大モデル』

ＤＨＬジャパン株式会社

カスタマーサービス本部

執行役員 本部長 小川 景徳 氏

15:50 「2024 CRMベストプラクティス賞」受賞事例：『市民主役の地域活性モデル』

鯖江市

市民生活部 市民主役推進課

主任 竹内 陽一 氏

<一般社団法人 ＣＲＭ協議会 自治体会員>

16:20 「CRMを活用した顧客中心経営の事例紹介」

株式会社セールスフォース・ジャパン

取締役 副社長 伊藤 孝 氏

<一般社団法人 ＣＲＭ協議会 理事>

16:50 連絡事項

17:00 終了

グローバル情報社会研究所株式会社 GISフォーラム事務局

TEL:03-5360-8300 FAX:03-5361-3123 E-mail: [forum2@re-gis.com](mailto:forum2@re-gis.com)

一般社団法人 ＣＲＭ協議会 事務局

TEL:03-3356-7787 FAX:03-5361-3123 E-mail: [ccrm@crma-j.org](mailto:ccrm@crma-j.org)