

日本能率協会主催  
デジタルマーケティングNEXT2010 特別講演&開催概要説明会

eマーケティング戦略を実行するために  
ユーザー企業に求められるマーケティング支援事業者とは？

2010年06月29日

■講演者  
匠 英一  
eマーケティング協会 専務理事  
(デジタルハリウッド大学 教授)

# 【講演者略歴】

## 匠英一氏(タクミエイイチ)

■所属 デジタルハリウッド大学 デジタルコミュニケーション学部:教授

eマーケティング協会 専務理事

ビジネス心理士協会 副会長

### ■略歴

和歌山県出身。東京大学大学院教育学研究科を経て東大医学部研究生修了。専門は認知科学(心理)を軸にした営業・購買心理、創造性育成、商品企画・サービス開発、ナレッジマネジメント、CRM(顧客管理法)。

顧客志向の心理マーケティングをテーマとして、マーケティング部門と認知科学・脳科学分野を橋渡し、新たな企画・開発手法(SRM法)を展開。現在、多数の大手メーカーやサービス系企業のコンサルティングに従事。

主な著作には、「顧客見える化」(同友館)、「心理マーケティング」(JMAM)、「CRM入門」(監訳:東洋経済)、「カスタマー・マーケティングメソッド」(訳:東洋経済)、「使える心理テクニック」(PHP)、「第六感の正体の謎」(河出書房)他多数。

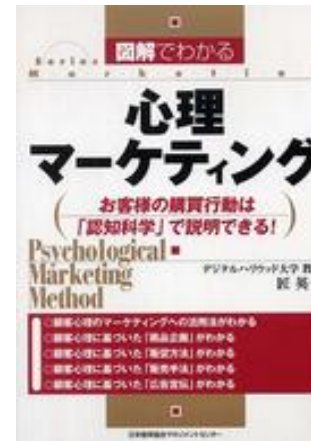
- 1990—1995年 (株)認知科学研究所 代表取締役社長
- 1991—1995年 (財)中央職業能力開発協会 検定中央試験委員
- 1995～2006年 某IT系会社 主席コンサルタント
- 1992～1995年 精神療法財団「米国ミルトンエリクソン日本支部」創設メンバー
- 2000～2010年 CRM協議会 理事(初代事務局長)
- 2004～2006年 早稲田大学商学部客員研究員
- 2005～現在 デジタルハリウッド大学 デジタルコミュニケーション学部 教授
- 2008～現在 見える化経営協会LLP 会長
- 2010～現在 ビジネス心理士協会 副会長
- 2010～現在 eマーケティング協会 専務理事



## 【匠著の紹介】



●「心理学×CRM」で顧客を可視化するメソッドを体系的に紹介。  
従来のIT系のCRM本とは違って、何が顧客の購買行動や満足につながるか、その仕組み創りを解き明かす！



●顧客心理に基づいた商品企画、販促方法、宣伝法などを最新の心理学の知見から解説したマーケティング手法の本！



●心理テクニックで仕事、問題解決、人間関係がうまくいく！著者がTVレギュラーで出演していたときの話題など盛り込んだ楽しく読める著



●CRMの実践事例を分析・紹介した白書であり、2004年よりCRM協議会にて毎年発刊！

# 問題提起1:顧客志向のビジネス化への動向

顧客接点での「見える化」

表舞台

待ち行列と  
セルフサービス

裏舞台

生産ライン

マクドナルド

表舞台

ダイニングルームでの  
手厚いもてなし

裏舞台

調理場

高級レストラン

表舞台

シェフ自ら  
来店者の目の前で  
料理の腕を振るうか、  
もてなしをする

裏舞台

調理場

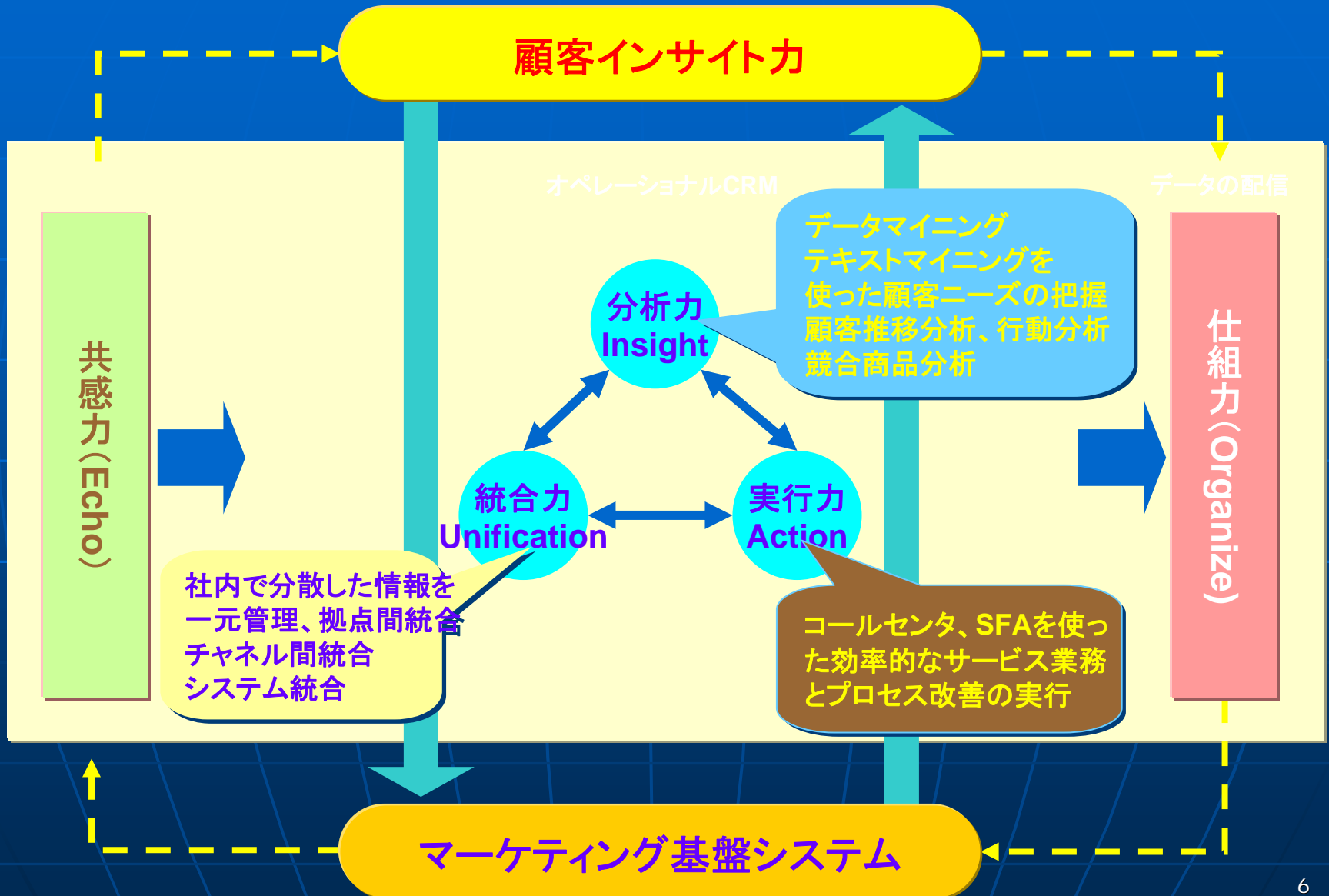
紅花レストラン

## 問題提起2:eマーケティングへの可能性

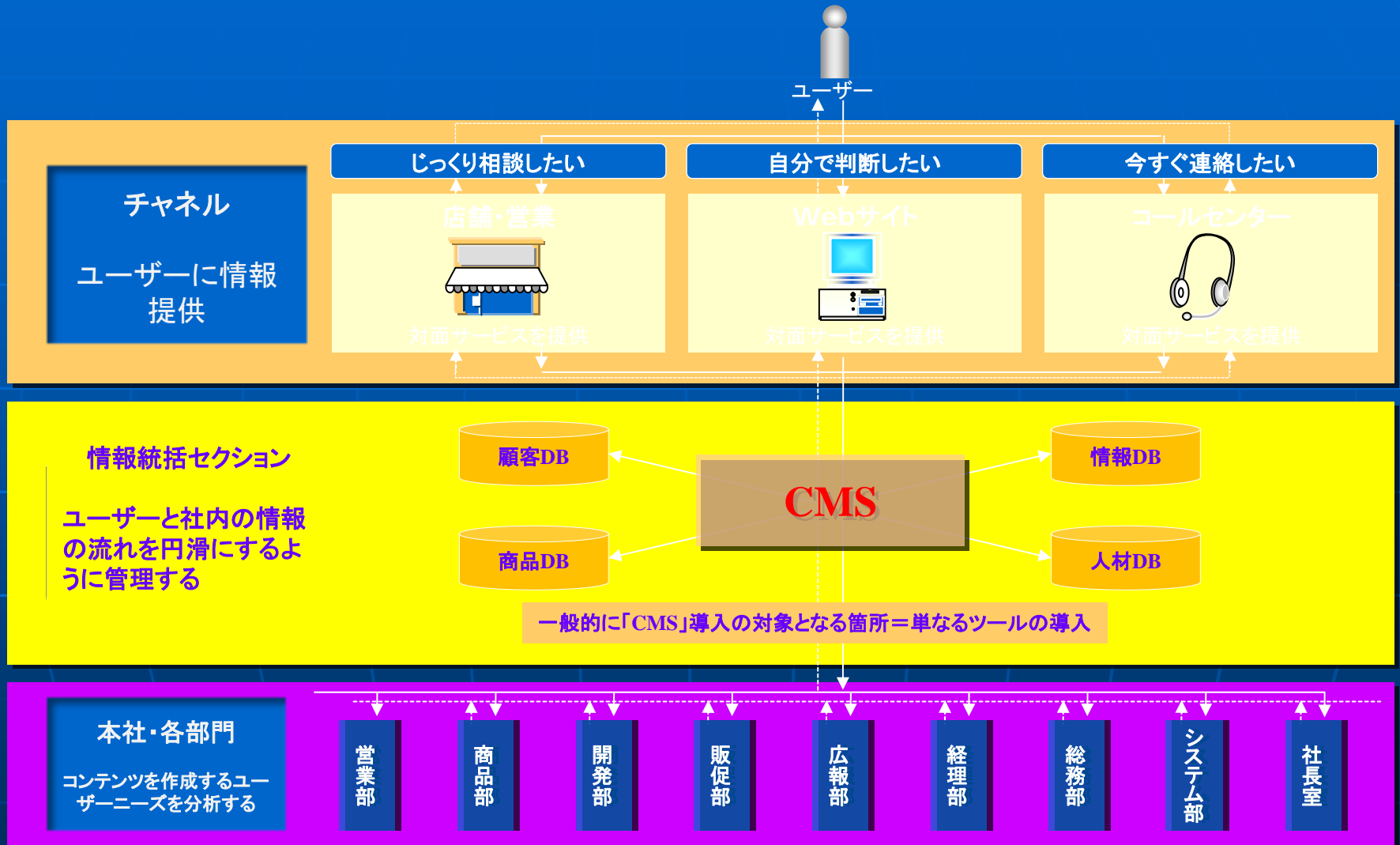


- ①顧客志向の“実践コミュニティ”(組織)を作ること
- ②顧客志向を「見える化」する“ネット型仕組み”を作ること
- ③“顧客行動”を全ての業務プロセスで理解できる場を作ること

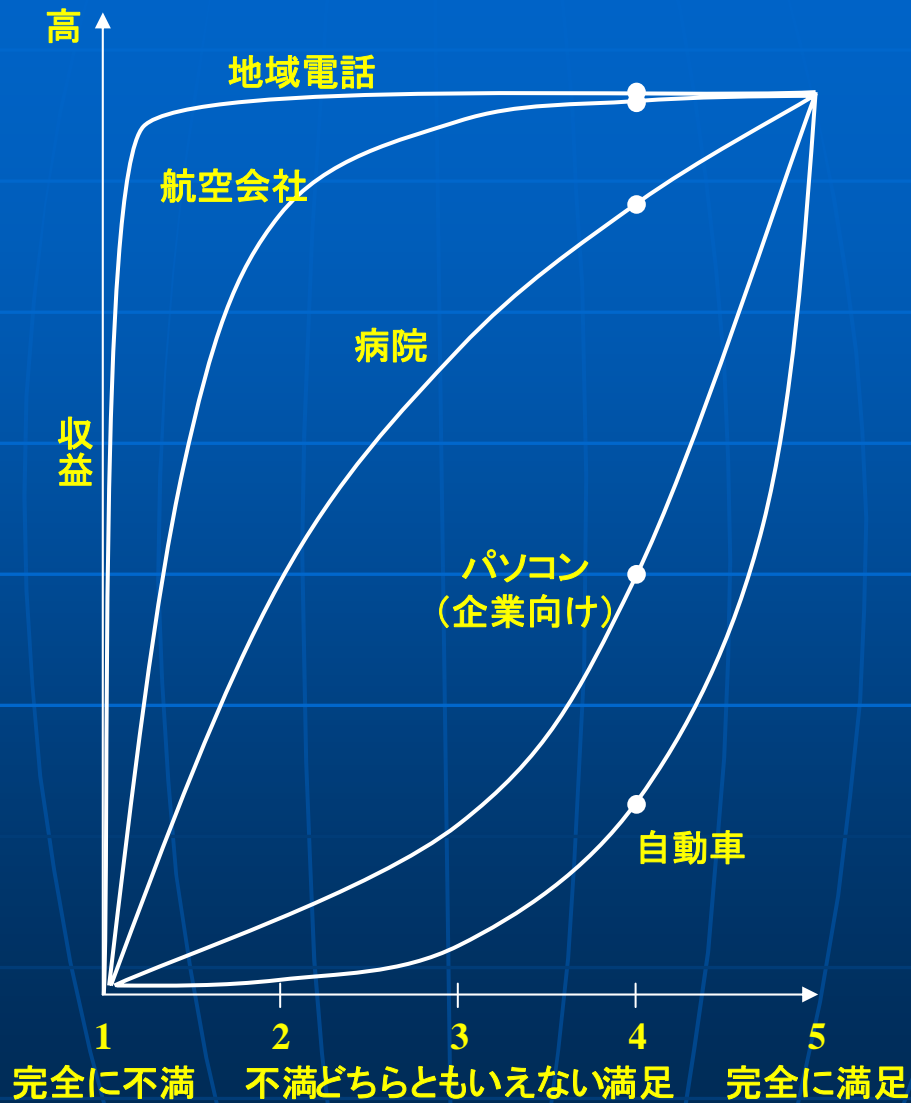
# eマーケティング戦略の概要と4つの視点



# ネット情報の統合モデル化(CMS活用)



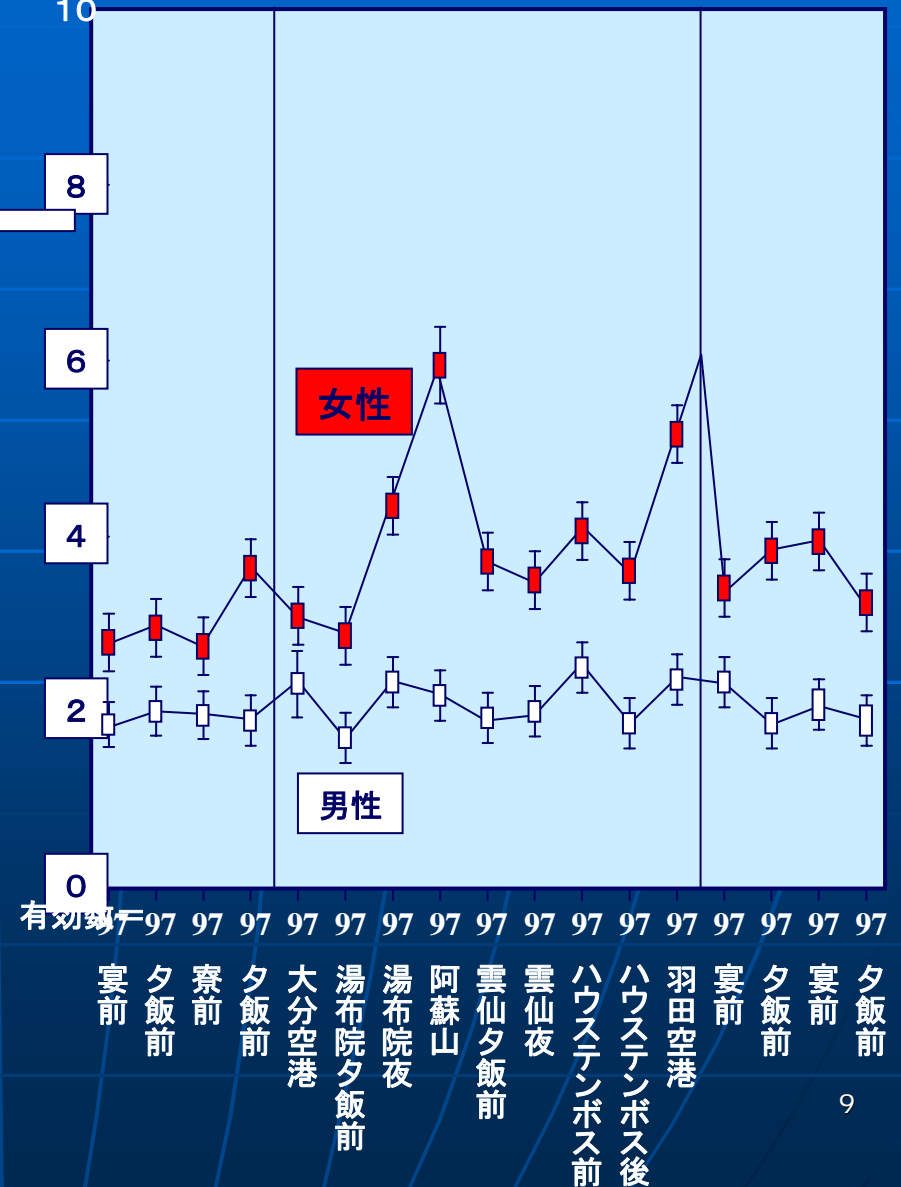
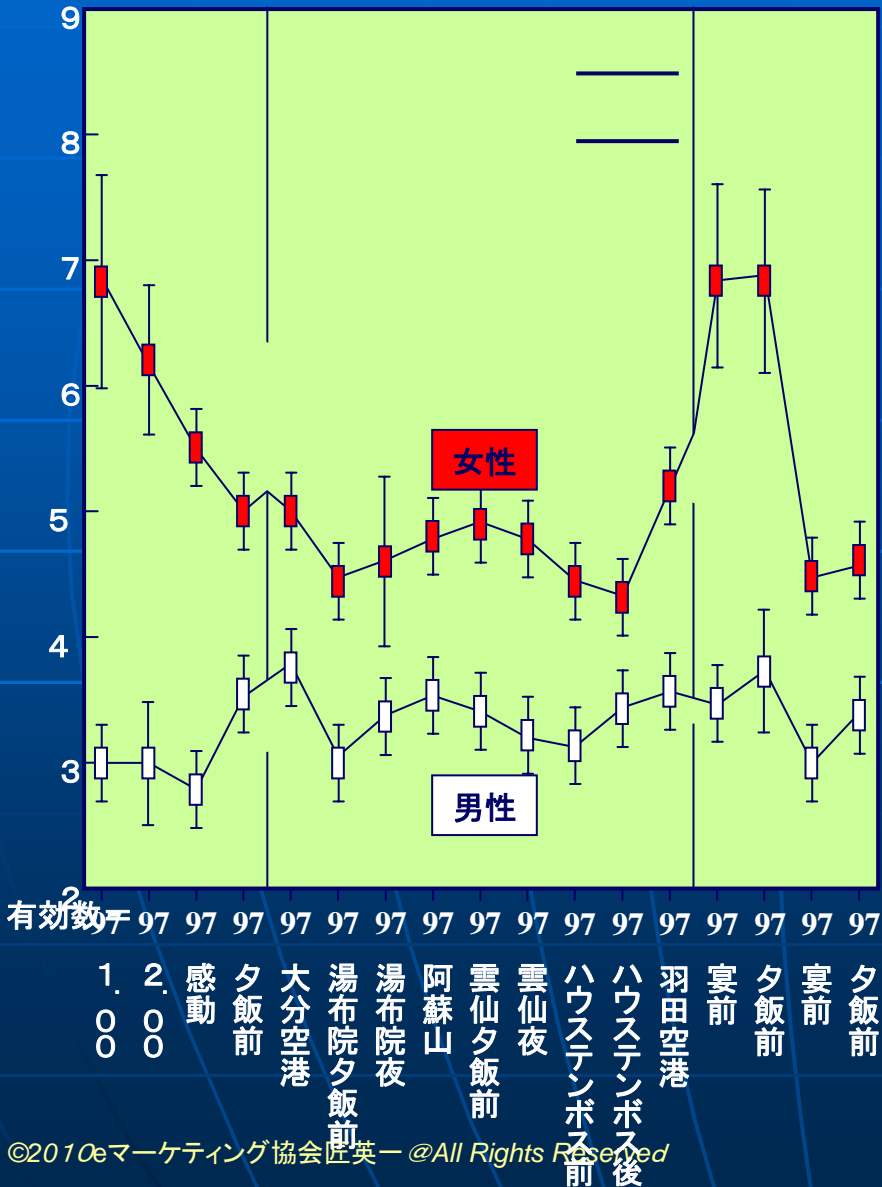
# 顧客満足度指標の活用方法(1)





# 顧客満足度指標の活用方法(2)

●ドーパミン量変化: 快感物質である性欲、食欲など ●セロトニン量変化: 恋人と海で手をつないで散歩など



# 顧客満足度指標の活用方法(3)

男性  
一発勝負的な大モノを当てる

女性  
小さな成果を数多く与えられる

性別での有能性や達成感の心理基準のちがい

## 女性の満足法

1ヶ月に1000円贈る

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

女性は小単位でも回数が多くあれば満足度が大きくなる

(例) 毎月1000円のクーポン券を贈る

## 男性の満足法

1

10ヶ月に一度だけ1万円のボーナス券を贈る

10

男性は回数は少なくし、一度に大きな単位であれば満足大

(例) 10ヶ月に一度だけ1万円のクーポン券を贈る

# IPad活用によるeマーケティングへの可能性

Sydney restaurant replaces menus with I pads



# IPad活用によるeマーケティングへの可能性

iPadでお肌をチェック！ ワイヤレスマイクロスコープ「エアマイクロ」

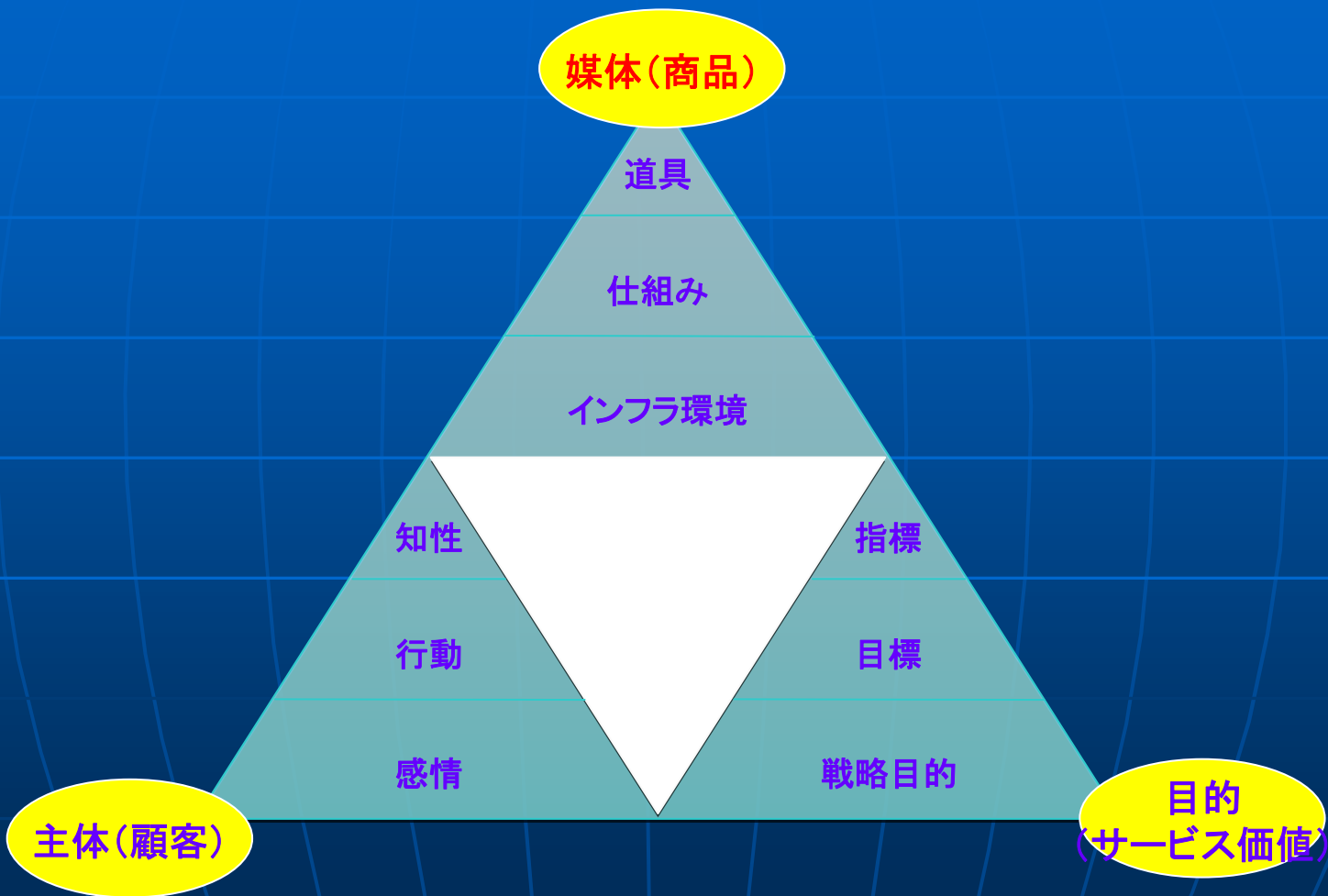


# IPad活用によるeマーケティングへの可能性

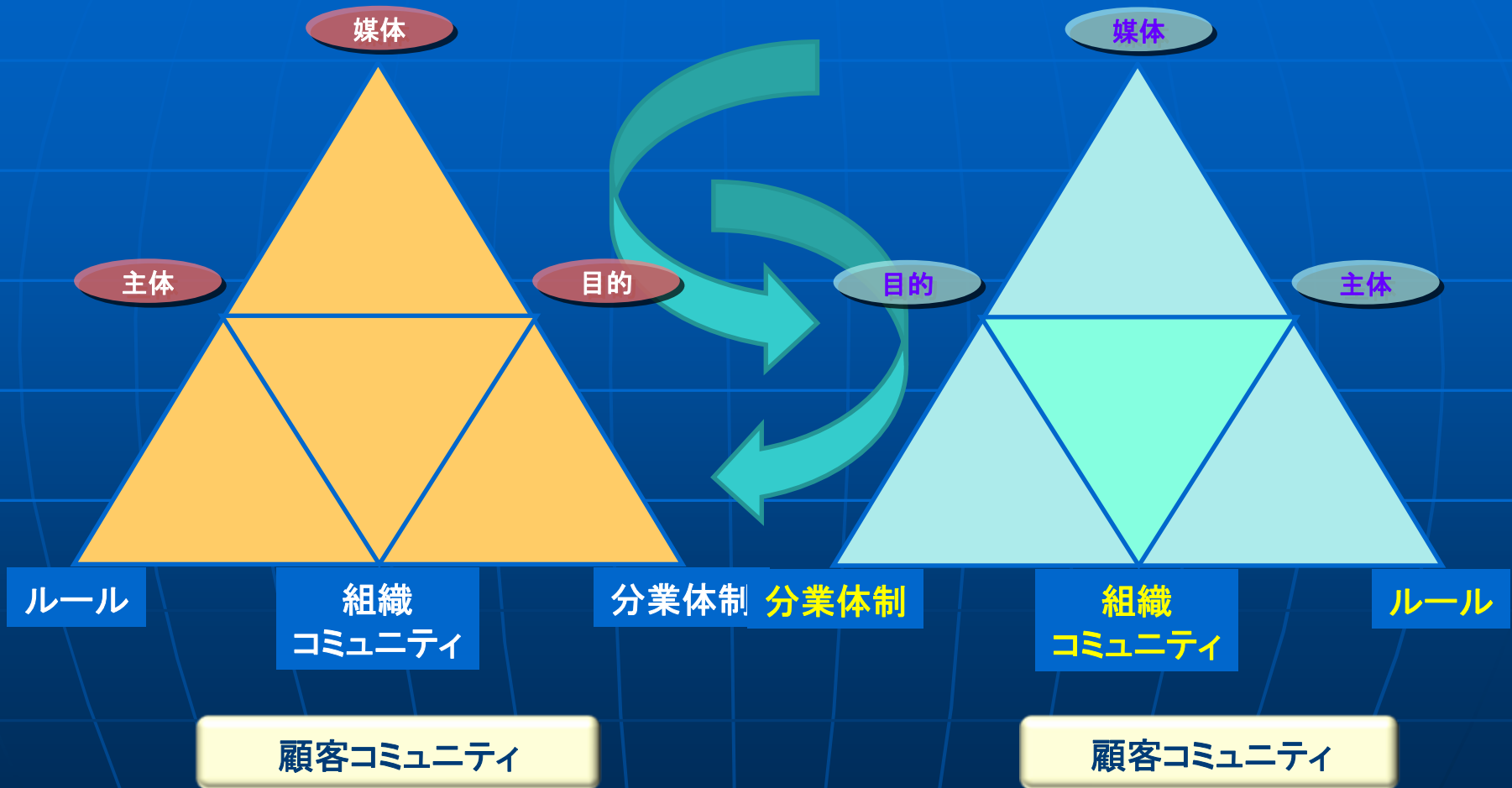
iPad向けに「電子貸本」サービスをパピルス社が開始し、  
6500冊をレンタルする



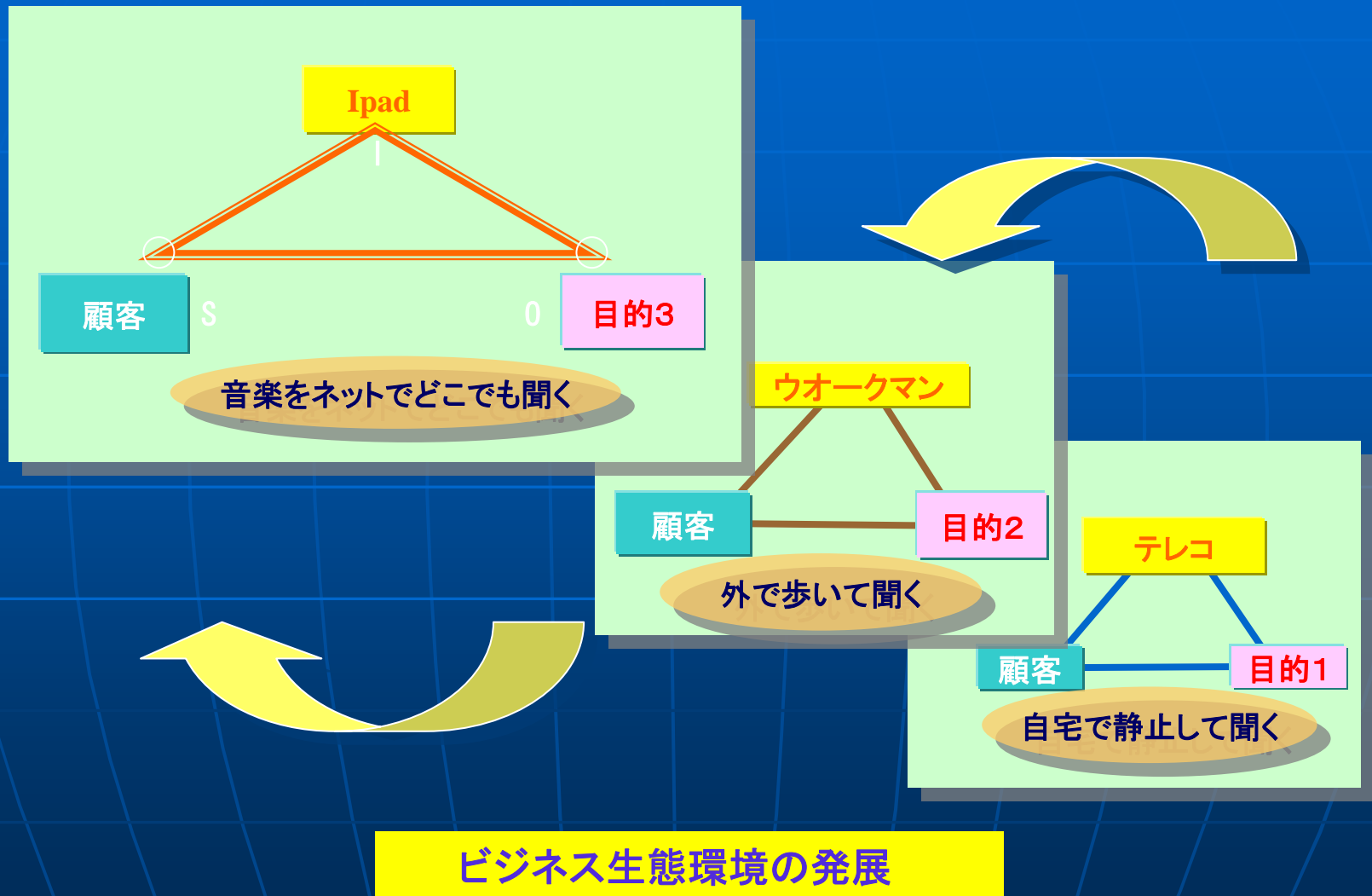
# ビジネス生態環境における消費者行動モデル (U・エンゲストローム)



# 顧客コミュニティの交流部分：“Knot –Working”

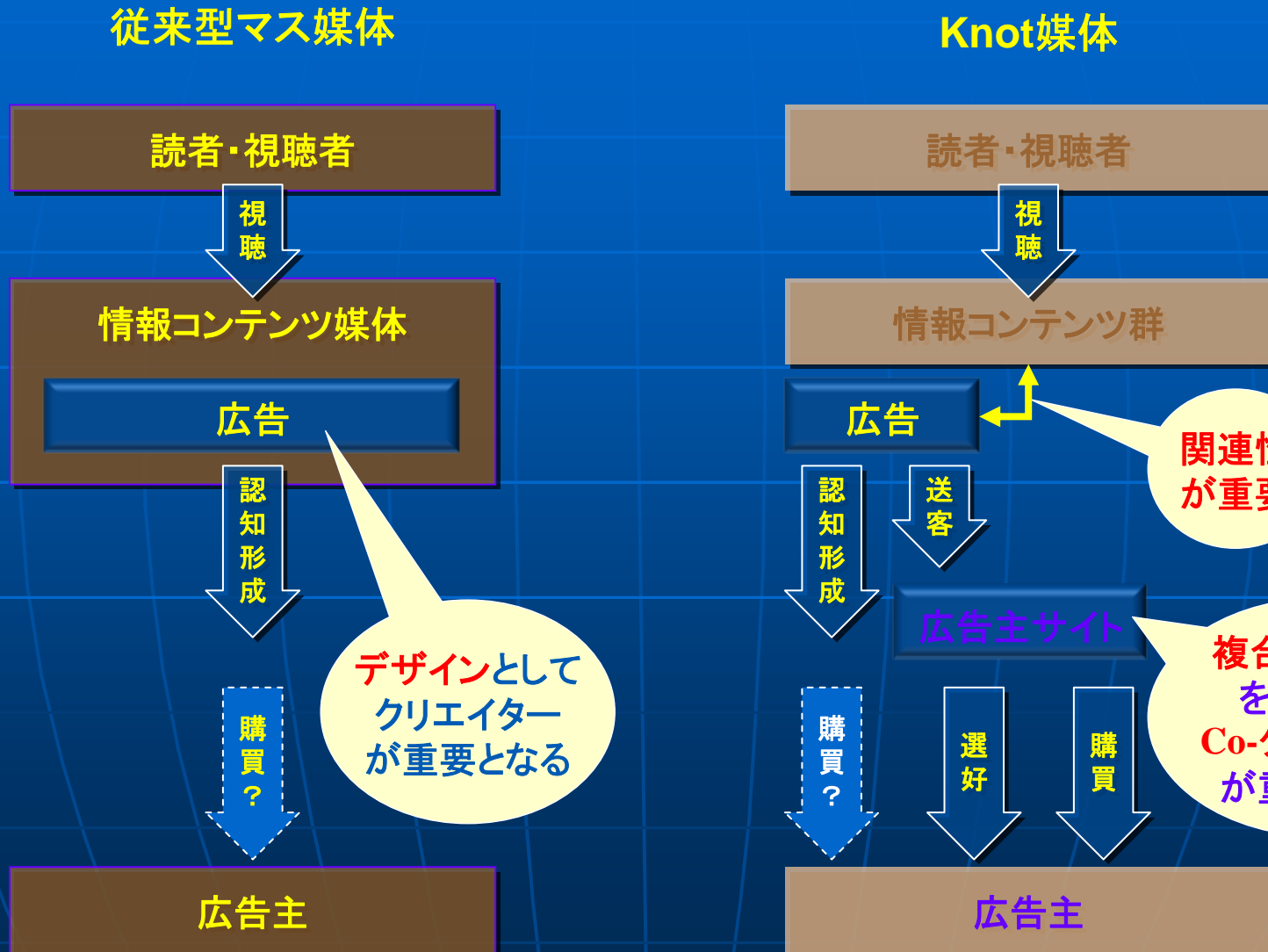


# IPad活用によるeマーケティングへの可能性





# 従来型媒体とKnot媒体におけるビジネスプロセスの相違点



ご視聴頂きありがとうございました！



〔認知科学者＋CRM実践家〕 匠 英一

連絡先⇒[takuei@netlaputa.ne.jp](mailto:takuei@netlaputa.ne.jp)

eマーケティング協会 <http://www.ema-j.org>