

2022年6月23日

【博報堂 BIZ GARAGE 主催】

“お客様の声”をマーケティングに徹底活用する
「Voice Driven Marketing」実践セミナー

7/6（水）オンライン開催 マーケティング部門・カスタマーサポート部門担当者向け

貴重な「お客様の声」、
マーケティングに活用できていますか？

博報堂 × 日本トータルテレマーケティング

Voice Driven Marketing

ウェビナー
〈無料〉

2022.7.6 WED 14:00-14:50

博報堂が運営するビジネスポータル「BIZ GARAGE」は、クライアント企業のフルファネルマーケティングを
実践する各種ソリューションや事例、お役立ちコラムなど、さまざまな情報をお届けしています。そのコンテ
ンツの中でも、最新トピックスや企業にとって特に興味関心の高いテーマについて、専門家や実務リーダーが
詳しく解説する「博報堂 BIZ GARAGE ウェビナー」を無料開催いたします。

今回のウェビナーのテーマは「VOC 活用」（Voice of customer、顧客の声）。

商品やサービスの同質化が進み差別化が難しくなってきた昨今、マーケティングの成果指標も「プロダクトの
売上」から「顧客の生涯価値=LTV」へと移り変わる過渡期にきています。

従来のマーケティングアプローチだけではブランドとしての長期的な成功を収めることは難しい時代におい
て、より重要になるのは、「お客様の声」に耳を傾け、自社と顧客の絆を深めていくポイントを明らかにし
ていくアプローチです。

かつての「お客様の声」は、入電記録や手紙などの限定的なアナログ情報にとどまっていたが、今では顧客とブランドのあらゆる接点のログをデジタルデータとして残すことが可能になっています。

この潮流をふまえ、博報堂と、グループ会社である日本トータルテレマーケティング（NTM）では、サービスや製品への金言が詰まったVOCを起点としたマーケティング改革支援プログラム「Voice Driven Marketing」を開発し、企業支援を行っています。

今回のウェビナーでは、マーケティング部門の担当者やカスタマーサポート部門の担当者に向けて、「定量調査や運用広告のレポートに基づくマーケティングに限界を感じているが、どうしたらいいかわからない」、「運用コストの低減をKGIとしたコンタクトセンター運用を慣例的に続けているが、本当はもっとコンタクトセンター業務に付加価値をもたらしたいと考えている」などの課題解決の糸口となる、マーケティングプロセスを変革し新たな価値を生み出すための組織のありかたや、具体的な導入事例についてご紹介します。

※本ウェビナーは博報堂とNTMによる共催です。NTMは顧客対応のプロフェッショナル企業であり、電話対応からECの運用、フルフィルメント業務など幅広くサービスを提供する博報堂のグループ企業です。

■ イベント概要

タイトル：「Voice Driven Marketing」 ～顧客の声を起点としたマーケティング変革の手法について

主催：博報堂×NTM

日時：2022年7月6日（水）14:00 -14:50 ※アーカイブ配信あり

形態：オンラインイベント・Zoomライブ配信

料金：無料

参加方法：事前登録制

詳細：https://www.bizgarage.jp/column/20220706_webinar

■ 応募締め切り：2022年7月1日（金）15:00

https://www.bizgarage.jp/column/20220706_webinar

上記URLよりお申込みください。

後日、ご登録いただいたメールアドレスに視聴URLを送付します。

※セキュリティの設定や、動作環境によってはご視聴いただけない場合があります。

※お申込み多数により、抽選とさせていただく場合があります

■ プログラム ※一部変更の可能性があります。

- ・ 導入～VOCの重要性～
- ・ Voice Driven Marketing について
- ・ 接点開発 | 顧客と企業を繋ぐタッチポイントの開発&実装サポート
- ・ 管理・運用 | VOCを蓄積し、利活用するための仕組みづくり
- ・ 関係部門でのVOC利活用支援
- ・ おわりに

■登壇者

長縄 雄一郎



株式会社博報堂 第三 BX マーケティング局
イノベーションプランニングディレクター

教育系出版社で企画・制作の経験を経て、2014年に博報堂入社。食品メーカー、旅行、自動車、ゲーム、自治体など幅広い業種でコミュニケーション戦略の策定を担当。2017年より現職。オンラインとオフラインを統合した体験設計で、生活者の幸せとクライアントのビジネス貢献の両立を実現することを信条とする。

■関連記事

VOCの重要性について、博報堂とNTMのメンバーが解説した記事です。

・顧客の「声」がマーケティングを変える —VOCを起点とした「ボイス・ドリブン・マーケティング」の可能性—

<https://seikatsusha-ddm.com/article/12059/>

■BIZ GARAGE について

ビジネスを動かす、あの手この手ポータル。

BIZ GARAGE

株式会社博報堂では、クライアントのフルファネルマーケティングを実践する各種ソリューション情報やお役立ち情報を掲載するビジネスポータル「BIZ GARAGE」(<https://www.bizgarage.jp/>)を運営しています。クライアントの商品・サービスの認知・興味を促進させる広告・販促領域だけでなく、購入・リピートといった生活者の顧客化からファン化までをフルファネルでサポートするために、「セールス領域」「EC領域」「OMO領域」等の関連する実践的なソリューション情報を発信中です。

▼ウェビナーに関するお問い合わせ▼

BIZ GARAGE 運営事務局：info.bizgarage@hakuodo.co.jp