

第105回品質管理シンポジウムのご案内

テーマ：顧客価値の創造活動と品質経営力のさらなる強化

-顧客のソリューションを提供し、顧客価値を最大にする
ビジネスモデルによる新たなTQMの展開-

11月30日(木)～12月2日(土)

第105回品質管理シンポジウム 主担当組織委員
コマツ 代表取締役社長(兼)CEO 大橋 徹二

1. 趣旨

日本企業の置かれる状況

世界の市場規模の急拡大

新興国の技術レベル向上により、製品の差別化がより困難に

日本企業は、価格競争にまきこまれることにより、
収益性が低下、経営の継続力が低下

市場規模が拡大する国においては、これまで日本
が培ってきた「製品品質の向上」「顧客ニーズに
あった製品づくり」といった切り口だけでは、存続が
難しくなっており、新たなビジネスモデルの構築
が必要

1. 趣旨

今後日本企業が向かうべき方向は？

価格競争だけでは勝負しない何かが必要

- 他社を圧倒する魅力ある製品づくり

顧客価値創造活動

- 顧客とともに価値を見つけ出し、顧客の信頼を得ていく活動

1. 趣旨

これまでの顧客のニーズを取り込んだ商品開発力の強化による顧客満足向上活動に留まらず、

- 顧客のビジネスに積極的に入り込むことにより、顧客が抱えている真の問題を十分に理解するとともに、
- その解決のために、企業がこれまで培ってきた技術やスキル・ノウハウそして、それを持った人材を有効活用し、顧客の問題解決を導く事により、顧客価値を創造する事が日本企業に求められているのでは

1. 趣旨

顧客との関係の変化 -お客様から選ばれ続ける存在に-

Selling : できた製品を 売る 時代

Marketing : 顧客ニーズに合ったものを 売る 時代

Branding : 顧客の価値を創造し、
顧客との信頼関係を作りあげて、
選ばれ続けることを目指す時代

“取引”から“関係性”に移行（パラダイムシフト）

今回皆さんにご提案する活動

「顧客からパートナーとして選ばれ続ける存在となる」活動
“顧客価値の創造活動”

1. 趣旨

顧客の価値を顧客との共同作業により創造し、
顧客との信頼関係を作りあげ、
選ばれ続けるためには

顧客とのビジネス関係（B to C, B to B あるいは B to B to C など）、
顧客へのサービス形態（製品・商品の提供、サービスそのもの）
によって、顧客へのアプローチ方法（創造する顧客価値）は、当然異
なってくる。

- コンシューマープロダクツ（B to C）
- 自動車、建設・鉱山機械（B to B, B to C）
- サービス業（B to B, B to B to C）

2. 講演 (質疑応答10分を含む)

特別講演 **11月30日(木) 19:30-21:00**

Be a Driver!

「すべては、お客様の幸せを生み出すために」

マツダのブランドストーリー (仮題)

マツダ株式会社 代表取締役会長 金井 誠太 様

基調講演 **12月1日(金) 8:50-10:00**

「お客様になくてはならない」存在に！

コマツのブランドマネージメント活動 (仮題)

コマツ 代表取締役社長 兼CEO 大橋 徹二

2. 講演 (質疑応答10分を含む)

講演-1 12月1日(金) 10:10-11:20

”ブランドマネージメント” 顧客価値創造活動(仮題)

名古屋工業大学

産学官連携センター 特任教授 加藤雄一郎 様

講演-2 12月1日(金) 11:30-12:40

**ヤマトホールディングスの
付加価値創造ビジネス活動(仮題)**

**ヤマトホールディングス 株式会社
代表取締役社長 山内 雅喜 様**

2. 講演 (質疑応答10分を含む)

講演-3 12月1日(金) 13:30-14:40

消費者・顧客の立場に立った“よきモノづくり”
とお客様価値向上活動(仮題)

花王株式会社
代表取締役社長 澤田道隆 様

講演-4 12月1日(金) 14:55-16:05

トヨタの顧客価値創造活動(仮題)

トヨタ自動車株式会社 専務役員
Chief Branding Officer
福市 得雄 様

3. クループ討論

- 第1班 顧客価値創造活動推進のためのトップの役割とあるべき姿を考える
- 第2班 顧客価値の発見方法と具体的な活動内容・活動方法（ビジネスモデル）を考える
- 第3班 顧客価値創造のために必要となる、従業員のパラダイムシフトの方法について考える
- 第4班 顧客価値創造活動をどうグローバルに展開するかを考える
- 第5班 顧客価値創造活動を推進時の組織、部門間の連携体制を考える
- 第6班 顧客価値創造活動の実践度を検証する指標を考える
- 第7班 顧客価値創造活動の業種による拡大・展開方法を考える

【第105回品質管理シンポジウム】

日程：2017年11月30日（木）～12月2日（土）

会場：オークラ アクトシティホテル浜松

皆様のご参加
お待ちしております。