

2013年11月25日

ぴあ株式会社

=====
ぴあがエンタテインメント業界の「CRM」に関する勉強会を開催！
=====

ぴあ株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：矢内廣、以下ぴあ）は、エンタテインメント業界における CRM (Customer Relationship Management) をテーマにした勉強会を 2013 年 12 月よりスタートします。

※CRMとは

情報システムを応用して企業が顧客と長期的な関係を築く手法のこと。個々の顧客との全てのやり取りを一貫して管理し、顧客のニーズにきめ細かく対応することで、顧客の利便性と満足度を高め、顧客を常連客として囲い込み収益率の極大化をはかることを目的とする。

【背景】

IT 技術の進化によって大量のデータを効率的に処理できるようになり、またデータベース構築も驚くほど安価なコストで可能になる現代においては、業種に関わらず、マーケティングでは「顧客をデータとして補足する」ことがビジネスの成否を分けるキーになっています。最近では「ビッグデータ」という言葉も登場し、既に CRM (Customer Relationship Management) の導入は、B to C ビジネスでは常識となりつつあります。勿論、今後のライブ・エンタテインメント業界においても、顧客のデータベース化は必要不可欠なものであります。

しかしながら、「顧客をデータとして補足すること」とそれに基づくきめ細かな対応が物理的には可能になったものの、データベースを活用するためには組織として明確な「戦略」を持つことが前提となり、また「使いこなすスキルと文化」を醸成する必要があります。ぴあではライブ・エンタテインメント業界において必要なマーケティング戦略とは何か、有効な CRM 戦略とは何かということについて業界全体の理解度を高めることが必要であると考え、チケットビジネスにおいて培ってきたノウハウやデータ、また興行主催者等が抱える様々な課題やニーズを踏まえ、CRM 導入のメリットやリスクに関する勉強会を開講することにいたしました。

ぴあは単にデータベースを構築するのではなく、その目的を明確化し、その目的を達成するためにデータベースをどのように活用するのかという基本的な課題解決に向けてのサポートを行うとともに、将来的には顧客データベースをチケットと連動させることで各々の興行主催者、並びにエンタテインメント業界全体の健全な発展を目指してまいります。

【「ぴあ CRM 勉強会」概要】

1. スケジュール（※カリキュラムについては、変更の可能性があります）
 - 第 1 回 12 月 4 日（水）「マーケティング～CS～CRM というトレンド」
講師：スポーツ総合研究所株式会社 代表取締役 広瀬一郎
 - 第 2 回 12 月 18 日（水）「CRM とビッグデータ」
講師：日本 IBM 株式会社
戦略コンサルティンググループ 事業戦略チーム 平賀達也
 - 第 3 回 1 月 15 日（水）「CRM の他産業での先行事例紹介」
講師：プライスウォーターハウスクーパース株式会社 Director 道浦京子
 - 第 4 回 1 月 29 日（水）「チケットティング・会員制度」
講師：ぴあ株式会社ファンマーケティング局 局次長 川端俊宏
 - 第 5 回 2 月 12 日（水）「CRM のスポーツ界の事例」
講師：CRM ソフトウェア会社担当者
 - 第 6 回 2 月 26 日（水）「総括（アクション・リスク）」
講師：スポーツ総合研究所株式会社 代表取締役 広瀬一郎

2. 時間

19：00～21：00（18：30 開場）

3. 会場

アットビジネスセンター渋谷東口駅前 503 号室

（Access）渋谷駅（東口）15 番出口から徒歩 2 分

<http://abc-kaigishitsu.com/shibuya/access3.html>

4. 参加費（税別）

全 6 回受講

1 社 2 名 100,000 円

1 社 1 名 70,000 円

選択受講

1 回 1 名 15,000 円

5. 名義

主催：ぴあ株式会社

6. ホームページ

<http://pia.jp/t/pia-crm/>（PC・携帯・スマートフォン共通）

7. お問い合わせ

Info_crm@pia.co.jp