

【参考資料】

2018年12月6日

報道関係各位

ガートナー ジャパン株式会社

**ガートナー、「カスタマー・エクスペリエンス&テクノロジー サミット」を  
2019年2月19日(火)・20日(水)、東京コンファレンスセンター・品川にて開催**

ガートナー ジャパン株式会社 (本社: 東京都港区、以下 ガートナー) は、来る2019年2月19日(火)・20日(水)、東京コンファレンスセンター・品川 (東京都港区) にて「[ガートナー カスタマー・エクスペリエンス&テクノロジー サミット 2019](#)」を開催します。

デジタル・テクノロジーの進展とともに顧客の行動は多様化・複雑化しており、個々の顧客にとっての重要なカスタマー・エクスペリエンス (CX) を創出し提供できた企業のみが、顧客から選ばれる企業として勝ち残る時代となりました。本サミットは、「顧客戦略を極めよ ~顧客に選ばれる企業となるために~」をテーマに、現在CX分野で最も注力すべき以下の3点に焦点を置き、企業の持続的成長に結びつくCX戦略の策定を支援します。

- 次世代を見据えた顧客中心型文化に基づくCX戦略の策定
- CX向上のためのインテリジェントな顧客データの活用
- 顧客エンゲージメントを全方位からサポートするCXソリューション

**トピックス:**

コンファレンス・チェア of 川辺 謙介をはじめとするガートナーの国内外の10人のエキスパートが、以下のトピックスに関連する専門領域の講演を予定しています。

- 持続的かつ競争力のある差別化を生み出すためのCX戦略の策定
- 顧客中心型企業が持つべきマーケティング・マインドとは
- CXの改善を図るリーダーシップ・スキルの習得
- CXプロジェクトの成果を測定／実証するための評価指標の決定
- CXのインパクトを最大化するためのAIなどの新興テクノロジーの導入
- 顧客インサイトを醸成し、活用するための顧客アナリティクス
- 顧客中心型企業となるために必要な企業文化の変革

**基調講演:**

ゲスト基調講演には、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (USJ) V字回復の立役者として知られている森岡 毅 氏 (株式会社刀 代表取締役CEO) を迎え、「ビジネスを成功に導く「マーケティング」を機能させるには(仮)」と題した講演を予定しています。その他、以下の基調講演を予定しています。

- ガートナー オープニング基調講演:「カスタマー・エクスペリエンスで勝利をつかむ3つの思い切った戦略」- ガートナー エド・トンプソン／ジーン・アルバレス／川辺 謙介
- ガートナー クロージング基調講演:ガートナー 川辺 謙介
- パネルディスカッション:「先駆者に聞く。顧客中心型デジタル・トランスフォーメーションの極意」- パネリスト数名予定 (ファシリテーター:ガートナー 川辺 謙介)

## 本サミット参加対象者:

CX責任者／CRM責任者、CX施策を支援するITリーダー、顧客データ／アナリティクス責任者、マーケティング／顧客サービス部門

## 「ガートナー カスタマー・エクスペリエンス&テクノロジー サミット 2019」概要:

- 日時：2019年2月19日(火)・20日(水)
- 会場：東京コンファレンスセンター・品川 (東京都港区)  
JR品川駅港南口(東口) 徒歩約2分
- 申し込み：事前登録制 (有料)。詳細は以下Webサイトよりご確認ください。
- 本サミットWebサイト：<https://gartner.co.jp/event/cx/>
- 本イベントに関するお問い合わせ先：  
ガートナー ジャパン株式会社 サミット登録事務局  
受付時間：10:00～12:00 / 13:00～17:00 (土日祝日を除く)  
TEL: 03-6430-1810 FAX: 03-6430-1927  
Email: [japan.events@gartner.com](mailto:japan.events@gartner.com)

本イベントのニュースと最新情報は、Twitter ([https://twitter.com/Gartner\\_jp](https://twitter.com/Gartner_jp)) でもご覧いただけます (#GartnerCX)。

## ガートナーについて

ガートナー (NYSE: IT, S&P 500) は、世界有数のリサーチ&アドバイザリ企業です。ビジネス・リーダーが今日のミッション・クリティカルな優先事項を遂行し、将来にわたって成功する組織を築くために欠かせない知見、アドバイス、ツールを提供しています。

ガートナーのリサーチは、エキスパート主導かつ、実務担当者からの情報に基づき、データを重視したもので、この比類なきサービスにより、お客様が重要な課題に対して正しい判断を下せるよう導きます。業界や企業規模を問わず、ほとんどすべての職務領域にわたり、ガートナーは信頼されるアドバイザリーならびに客観性を備えたリソースとして、世界100カ国以上、1万5,000社を超える企業に支持されています。

ガートナーは、意思決定者が未来に向けてビジネスを推進できるよう支援します。

詳細については下記Webサイトでご覧いただけます。

<https://www.gartner.co.jp> / <https://www.gartner.com>

## <本件に関する報道関係各位からのお問い合わせ先>

ガートナー ジャパン株式会社 広報室 白谷 祐加

TEL: 03-6430-1888 / Email: [gartnerjp.press@gartner.com](mailto:gartnerjp.press@gartner.com)