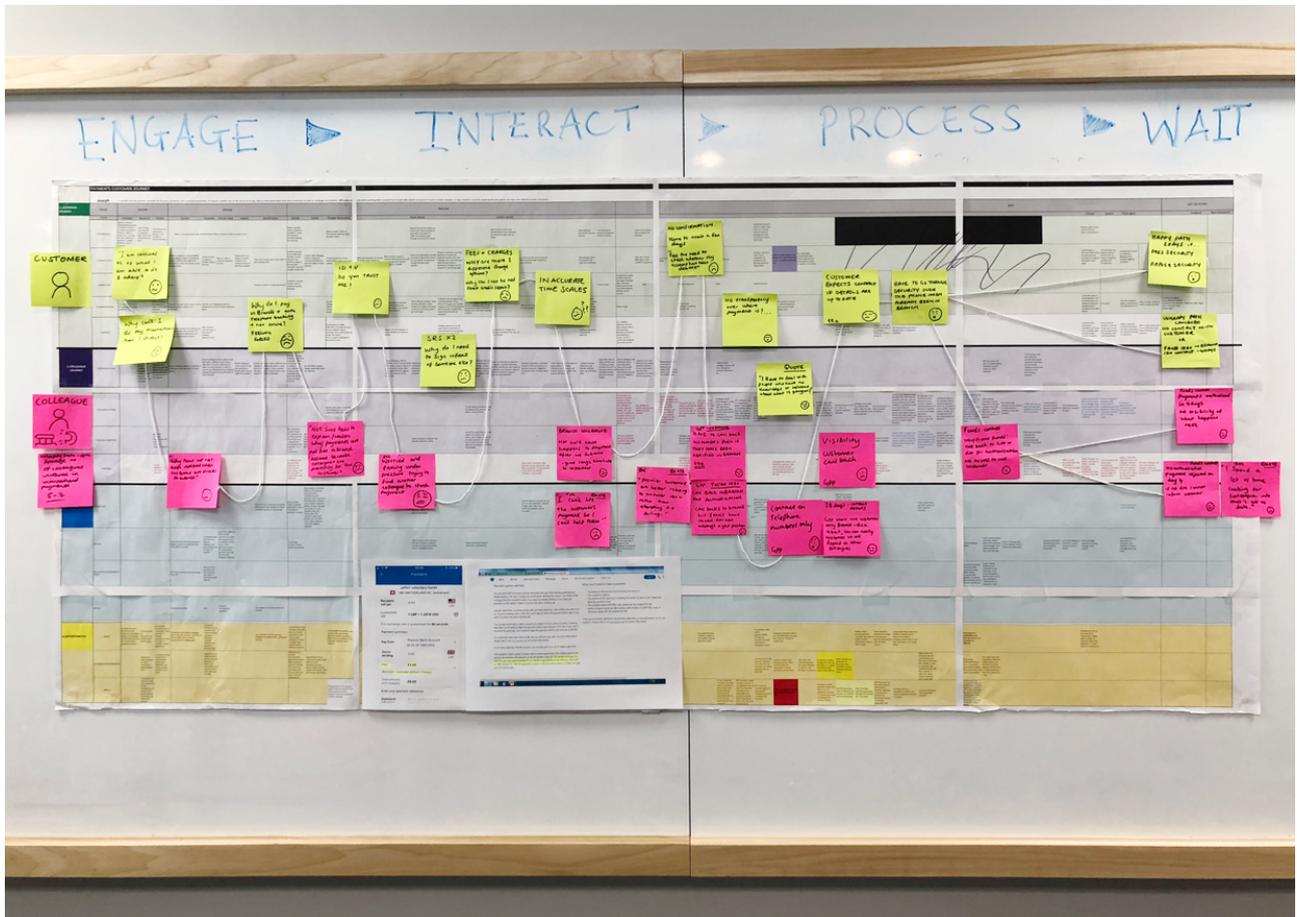


Customer Experience Innovation - Creating the Wow



Overview

このワークショップでは顧客体験をラディカルに改善するためのツールとメソドロジーを学びます。部分的なサービスがいかに優れたものであっても、悪い経験があれば顧客はそちらの方をよく覚えているのです。変化が大きく、競争の激しい現代社会においては、驚きや喜びを提供するシームレスなカスタマージャーニーが求められているのです。

顧客価値とロイヤルティを大幅に向上させるために、デザインを導入するケースが増えています。デザインの導入によって、ビジネス、行政におけるカスタマーエクスペリエンスは大幅に改善されました。顧客満足度の向上、クレームの減少、売上増加、サービスにおけるイノベーション創出などの結果がそれを物語っています。

企業は通常、顧客体験の改善のためにデータを使用しますが、デザインプロセスにおいては、データとカスタマーインサイトを組み合わせます。この方法により根本的な問題解決が可能になり、カスタマーエクスペリエンスに大きなインパクトをもたらすことが可能になります。

ワークショップは理論と実ビジネスへの応用の両輪により構成されています。成功例のケーススタディを行い、人間中心デザインの方法論に基づいて、カスタマージャーニーの新たなアイデアとビジョンを創出します。また、企業組織の中で実装、テスト、改善をする方法を学びます。

Cisco、Orange、Samsung、Barclays Bankなどの企業のカスタマーエクスペリエンスを成功に導いてきたClive Grinyerを講師に迎えます。

Day 1: The basics of Designing Customer Experience

サービスデザインの成功例の紹介。デザインツール、手法の紹介とそれらの応用（演習を含む）。ビジネスや行政における課題や機会の設定（例：業績の悪いサービスの改善、新商品、新サービスの顧客体験開発、高齢者向けサービスの開発、メーカーにおけるリサイクルサービスの改善、など。）

データやインサイトの応用方法。アイデア創出、アイデアによる課題解決のトレーニング。

Day 2: Delivering Transformational Experiences

Day1のレビュー。顧客視点でのストーリーボード作成。アイデアの具体化とマッピング。プロトタイピング、ユーザーテストとエクスペリエンスの精緻化。チームプレゼンテーション。ツール、手法の再確認。

Summary Points:

想定される参加者のタイプは：

- ・カスタマーエクスペリエンスの向上のための新しいアイデアやイノベーションを求めている
- ・ビジネスや行政に有効なデザイン手法を学びたい
- ・ビジネスや行政での課題、問題を抱えていて、新しい解決方法を知りたい

ワークショップで学べることは：

- ・カスタマーエクスペリエンスを改善するために、企業などが行っているデザイン手法の活用方法。
- ・それらの手法を学び、またインパクトについて理解する。
- ・実例を用いてプロセスのキーを学ぶ。

- ・人間中心プロセスによる課題解決とカスタマーエクスペリエンスの創出。
- ・カスタマーエクスペリエンスのマッピングと効果測定。
- ・クリエイティブなアイデア創出方法。
- ・ストーリーボードの作成方法。
- ・カスタマーエクスペリエンスを改善するためのユーザーテスト法。
- ・組織内での横断的な実現方法

Facilitators:



Clive Grinyer

デザインコンサルタントとして、英国政府のPolicy Lab、Cisco、Orange、Samsung、IDEO、Barclays Bankなどの数々の企業、組織のデザインチームをリード、サービスデザインにおける成功へと導く。RCA客員教員（サービスデザイン）。Apple最高デザイン責任者Jony Ive（ジョナサン・アイブ）とともにデザインコンサルタントTangerineを立ち上げたことでも有名。

Glasgow School of Art客員教授。元Royal Society of Arts理事。著書に「Smart Design」。

Creative Review（英国）2018年度のTop 50 Creative Leadersにも選出された。

"Clive Grinyer has been a passionate advocate for the transformational potential of design for some three decades. Today's focus on the value of digital product design and on design's value in leading customer experience in the UK is, in large part, due to his work."

Creative Review, Top 50 Creative Leaders, 2018



Tim Corvin

英国ロイヤル・カレッジ・オブ・アート（RCA）のプログラムInnovation Design Engineering（IDE）教育。同時に、コンサルタンシーInnovation Farmの代表として、デザイン、ブランディング、イノベーションのコンサルタントを務める。コンシューマプロダクトおよびブランディングの分野を20年以上に渡ってリードしている。



亀井 潤

通訳、サポート・ファシリテーター。

バイオメティックス・デザイナー。東北大学工学部化学バイオ工学を専攻。ロイヤル・カレッジ・オブ・アート（イノベーション・デザイン・エンジニアリング）修了。帰国後、RCA-IIS Tokyo Design Labに特任研究員。