

第14回ネットスーパーセミナーカリキュラム
 <ネットスーパー研究会主催>

開催日:2014. 3. 13(木)
 会場 :セミナールーム味覚糖 UHA感

受付開始:12時半
 住所: 東京都港区浜松町1丁目26-1

[TEL 03-5408-7797](tel:03-5408-7797)

アイ・ティー西宮株式会社
 代表取締役 山田 洋一
<http://it-n.co.jp>

開始時刻	終了時刻	時間	講師	テーマ(案)	内容
12:30				受付開始	
13:00	13:30	30分	アイ・ティー西宮株式会社 顧問 中東 遼	ネットスーパーで成功するには、避けて通れない ご高齢者宅配	①縮小するマーケットの中で、拡大するご高齢者マーケット ②事例報告=売上構成比・80歳以上で30%超のご高齢者宅配 ③ご高齢者は<何を>期待しているか?
13:30	14:00	30分	株式会社丸久 無店舗販売部次長 マルキュウらくらく便担当 徳光 康宏 氏	丸久ネットスーパー・地方=非大都市圏= での展開のポイント	①マーケット的に欠かせない電話受注 ②<電話受注>と<PC受注>のシステム面での統合 ③電話受注の具体的な仕組み=こうレベルアップしてきた!
14:00	14:30	30分	株式会社ダイエー eビジネス企画推進部 部長 小國 卓郎 氏	ダイエーネットスーパー・会員様政策のポイント	①ポイント政策でネットスーパー日本一と評価されているが…… ②CRMへの取り組み ③お客様に対する我々の使命
14:30	15:00	30分	イズミヤ株式会社 eコマース営業部 次長 脇坂 順 氏	イズミヤネットスーパー・優良会員様政策のポイント	①50%会員様で、70%以上の売り上げ構成比 ②ランク別(S・A・B・C・D)別会員様管理の実際 ③会員様の声の収集とそれへの対応
15:00	15:15	15分		休憩	
15:15	15:45	30分	ユニー株式会社 IT物流本部 ECビジネス部 部長 服部 剛之 氏	ユニーネットスーパー・稼働会員様予算管理のポイン ト	①顧客満足度82.2%を達成するまでの道程 ②稼働会員様が大事、特に、<継続会員様>が財産 ③ロイヤルカスタマーづくり=ユニーの企業戦略
15:45	16:15	30分	アイ・ティー西宮(株) 山田 洋一	顧客満足を超えた顧客感動宅配の追及!	①顧客満足の基本は、ノーマス対策 ②物流を超えた付加価値の実現 ③顧客感動宅配実現の実際の進め方と事例報告
16:15	17:00	45分	アイ・ティー西宮株式会社 顧問 中東 遼	本日の纏め&ネットスーパーの全体像と会員様政策	①ネットスーパーは、システムだけ・物流だけではない! ②ネットスーパーの全体像と実証されている各ノウハウ ③<売上=稼働会員様数 × 月間ご利用額>の公式と会員様政策
17:00				解散	※このあと有志の方対象で会費制の二次会を予定しています。