

リテール強化の営業店改革最前線 CS、ES、CSRを重視した店舗戦略

リテール大競争の時代。顧客に支持され、行職員の満足度も高い店舗とは何か。今、CS、ES、CSRを重視した店舗改革が求められている。利用者の意識の変化に対応して、金融店舗はどう変わるのか。店舗新設とともに、既存店舗のネットワーク再構築も大きな課題で、最大の投資効果を実現する手法を探る。営業店を事務からセールスの拠点へ、次世代型営業店のワークスタイル、店舗の軽装備化、顧客ロイヤルティ戦略の実践など、収益性を重視した次世代型店舗への変革を展望する。国内・海外の先進金融機関の改革事例を紹介し、リテール業務強化につながる店舗改革のあり方を探る。店舗戦略セミナーを今回から店舗改革セミナーにリニューアルして開講。

開催日：2012年2月16日（木）・17日（金）（2日間）

会場：ニッキンホール（東京・市ヶ谷）

講師：（ご講演順・敬称略）

株式会社NTTデータ経営研究所

金融コンサルティング本部

アソシエイトパートナー 佐藤 哲 士

富士通株式会社

金融ソリューションビジネスグループ

チャンネルソリューション推進部

アシスタントマネージャー 藤 枝 徹

チャンネルソリューション推進部

アシスタントマネージャー 石 橋 和 雄

ベイン・アンド・カンパニー・ジャパン・インコーポレイテッド

パートナー 長 谷 部 智 也

りそな銀行

オペレーション改革部

グループリーダー 梅 鉢 晃

金融機関における総合企画、経営企画、営業企画・営業統括、個人企画、広報・IR部門、広告・宣伝部門、マーケティング部門、店舗企画、事務企画、総務・管財部門など店舗戦略改革に携わっているご担当者のための「特別集中講座」です

主催：CMC

Computer Based Management College

<http://www.nikkin.co.jp/CMC/>

上記サイトからWebでの申し込みが出来ます

後援：一般社団法人 全国地方銀行協会

社団法人 第二地方銀行協会

社団法人 全国信用金庫協会

社団法人 全国信用組合中央協会

【第1日目】2月16日(木) 10:00 - 16:00 (9:30 受付開始)

時 間	研 修 テ ー マ	講 師 (敬 称 略)
<p>10:00</p> <p>12:30</p>	<p>・金融機関における店舗改革の最新動向</p> <p>1．金融機関店舗の変遷</p> <p>(1) 店舗を取り巻く環境変化</p> <p>(2) 戦略上の位置づけ</p> <p>(3) 新型店舗の普及・台頭</p> <p>2．国内金融機関における店舗改革の最新動向・トレンド</p> <p>3．海外金融機関における店舗改革の最新動向・トレンド</p> <p>4．利用者の意識</p> <p>(1) 店舗を含めた金融機関チャネルに対する意識・利用意向</p> <p>(2) 名称認知と店舗認知の重要性</p> <p>(3) 店舗数とメインバンク率の相関</p> <p>5．金融機関における今後の店舗改革動向</p> <p>6．質疑応答</p>	<p>株式会社NTTデータ経営研究所 金融コンサルティング本部 アソシエイトパートナー 佐藤哲士</p>
	<p>昼 食</p>	
<p>13:30</p> <p>16:00</p>	<p>・次世代型営業店のワークスタイル</p> <p>～重装備から軽装備へ～</p> <p>1．失われた20年の振り返り</p> <p>2．営業店を取り巻く環境</p> <p>3．ケーススタディ (IR から見た取り組み)</p> <p>4．営業店舗における災害対策</p> <p>5．これまでの営業店・これからの営業店</p> <p>6．次世代型の営業店の創生に向けて</p> <p>7．質疑応答</p>	<p>富士通株式会社金融ソリューションビジネスグループ チャネルソリューション推進部 アシスタントマネージャー 藤枝 徹 チャネルソリューション推進部 アシスタントマネージャー 石橋 和雄</p>

【第2日目】2月17日(金) 10:00 - 16:00 (9:30 受付開始)

時 間	研 修 テ ー マ	講 師 (敬 称 略)
10:00 12:30	<p>店舗ネットワークの投資対効果の最大化と新型店舗を基軸とした顧客ロイヤルティ戦略の実践</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 地域金融機関を取巻く経営環境の変化と店舗政策の変遷 2. 成熟市場における消費者行動の変化と取り込むべき最新トレンド 3. 最大の投資効果を実現するための既存店舗ネットワーク再構築の考え方 4. 顧客ロイヤルティの重要性と店舗戦略への示唆 5. ライト・リテールを基軸とした店舗展開の実践 6. 装置産業的発想から顧客ロイヤルティ型の成長へ 7. 質疑応答 	<p>ベイン・アンド・カンパニー・ ジャパン・インコーポレイテッド パートナー 長谷部 智也</p>
	<p>昼 食</p>	
13:30 16:00	<p>りそな銀行におけるオペレーション改革 ～ 営業店を事務からセールスへ 7年間の取り組み～</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. オペレーション改革の狙い 2. フロント改革の取り組み ・クイックナビ、コミュニケーション端末の導入 ・レイアウト改革 3. ミドル・バック改革の取り組み ・業務サポートオフィスの設置 ・拠点連携データベースシステムの導入 4. 営業店サポート・人材育成の取り組み ・オペレーション改革運動の展開 ・事務量の見える化 5. 質疑応答 	<p>りそな銀行 オペレーション改革部 グループリーダー 梅 鉢 晃</p>

F A X 0 3 - 3 2 6 1 - 4 5 7 0 CMC事務局まで

9 8

第1回 金融機関 店舗改革セミナー

「リテール強化の営業店改革最前線
C S、E S、C S Rを重視した店舗戦略」
ホームページ用受講申込書（2月16日～17日開講）

貴社名

所在地 〒

連絡責任者

部署・役職

T E L

F A X

	参加者氏名	所属（部・課・グループ）	役職

お申し込みいただきました方には、受講証・請求書・会場地図をFAX致します。

受講料 A：60,900円（本体価格 58,000円）（CMC金融機関機械化研究会会員機関）
（CMC金融ニュービジネス&テクノロジー研究会会員機関）
B：65,100円（本体価格 62,000円）（後援協会会員機関）
C：69,300円（本体価格 66,000円）（非会員機関）

お申し込み・お問い合わせは、

CMC TEL 03 - 3261 - 4550 FAX 03 - 3261 - 4570 まで。

注：（振込先銀行） みずほ銀行 市ヶ谷支店 普通預金 1797042

（名義） 株式会社 CMC

振込予定日（できるだけご記入ください） 月 日

受講についてのお願い

受講料は、できるだけセミナー開催日までにお振込み下さい。

銀行振込の場合は領収書を発行いたしません。

銀行振込に際しては、貴社名の前に請求書番号の下3桁（枝番数字）を付記してください。振込手数料は貴機関で
ご負担をお願い申し上げます。

開催日前、一週間以内のキャンセルはできません。

講演中の録音・撮影ならびに携帯電話・パソコンの利用はご遠慮ください。

諸般の事情によりセミナー開催を中止させていただく場合があります。