

## 株式会社顧客時間 営業開始のお知らせ

チャンネルを変え、顧客とのつながりを強固にし、チャンネルから事業変革を導く



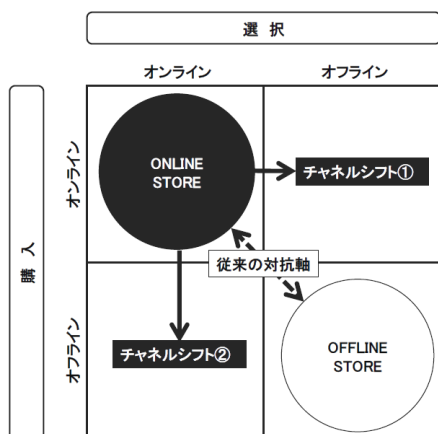
2018年9月3日、株式会社顧客時間(共同CEO代表取締役:岩井琢磨 共同CEO取締役:奥谷孝司)は、「オンライン・オフラインを統合したオムニチャンネル時代における事業設計」を支援するサービス提供を開始いたします。

当社は、チャンネルを基点としたデジタルマーケティングの第一人者、奥谷孝司氏(Engagement Commerce Lab)を共同CEOに迎え、同氏が持つチャンネル変革の知見と、大広が持つ事業変革プロジェクトの知見を掛け合わせ、クライアント企業の「チャンネルを基点とした事業変革」を支援します。顧客行動のオムニチャンネル化が進む中、チャンネル戦略は小売業に留まらずメーカーやサービス業など、多くの業態にとって大きなマーケティング課題になっています。株式会社顧客時間は、課題設定・チャンネル開発・システム実装、さらにこれを活用したマーケティング設計まで、一連のプロセスをプロジェクト体制でサポートします。

\*「顧客時間」は共同CEO 奥谷の主宰するEngagement Commerce Labより商標登録出願中

<「顧客時間」のコンサルティング スタンス>

### ●事業視座その①:チャンネルシフト



いま小売の現場では、オンラインでの顧客とのつながりを活かし、オフラインでの顧客を争奪する戦い「チャンネルシフト」が起きています。その本質はネットとリアルを融合させたチャンネルを通して、顧客の行動データを掴み、販促・価格・商品全てを最適化することにあります。そのため店舗を単なる販路ではなく、「顧客とのつながりを築く場」として捉えるようになってきています。

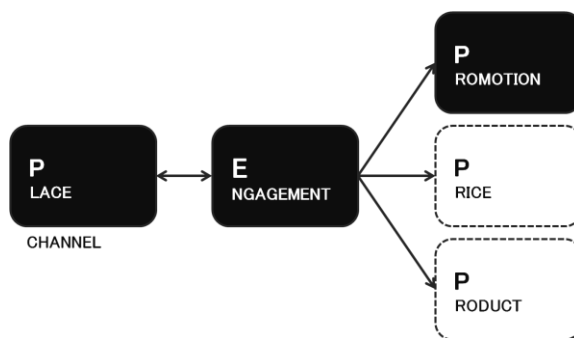
## ●事業視座その②:顧客時間



顧客とのつながりを築くために鍵になるのが、「顧客時間」の視点です。

顧客の買い物行動における「選択⇒購入⇒使用」にチャンネルを配置し、他社にはない購買体験を築く必要があります。

## ●事業視座その③:ENGAGEMENT 4P



チャンネルを変え、他社にはない購買体験を通し、顧客とのつながりを強固にする。そのことが顧客理解を進め、顧客への販促・価格・商品提案の最適化を実現します。

この仕組み「ENGAGEMENT 4P」の実現を、顧客時間はプロジェクト体制で支援します。

\* 事業視座その①～③ 出典:奥谷孝司・岩井琢磨

「世界最先端のマーケティング-顧客とつながるチャンネルシフト戦略」日経BPより

「顧客時間」のコンサルティングによるチャンネル変革を実現するには、従来の組織体制に横串を通した、部署横断の取り組みが必要です。そこで当社では、クライアント企業と並走するパートナー体制を取り、事業現場を交えたプロジェクトを設計・牽引。顧客時間の設計・チャンネル実装・マーケティング強化までシームレスに支援します。

### <会社概要>

社名:株式会社顧客時間

URL:<https://www.kokyaku.co.jp/>

所在地:東京都港区赤坂 5-2-20 赤坂パークビル 8F

大阪府大阪市北区中之島 2-2-7 中之島セントラルタワー13F

役員:共同CEO代表取締役:岩井琢磨、共同CEO取締役:奥谷孝司

事業内容:チャンネル開発コンサルティング事業



◇共同CEO代表取締役 岩井琢磨

早稲田大学大学院商学研究科修士課程修了(MBA)

1993年大広入社。マーケティング・プランナー、ブランドコンサルタントなどを  
経て、2012年コーポレート・コミュニケーション・センターのセンター長に就く。

2016年よりプロデュース局、2018年よりビジネスインキュベーション局を経て、  
現職。製造業・流通サービス業界などの事業変革プロジェクト、企業ブランディ  
ング設計プロジェクトを数多く支援している。2017年10月、Engagement Commerce Labに参  
画。著書に『世界最先端のマーケティング 顧客とつながる企業のチャネルシフト戦略』(共著、  
日経BP社)、『物語戦略』(共著、日経BP社)、『ゲーム・チェンジャーの競争戦略』(共著、日  
本経済新聞出版社)がある。日本マーケティング学会会員。



◇共同CEO取締役 奥谷孝司氏

早稲田大学大学院商学研究科修士課程修了(MBA)

Engagement Commerce Lab 代表

オイシックス・ラ・大地 COCO(チーフ・オムニ・チャネル・オフィサー)

1997年良品計画入社。店舗勤務や取引先商社への出向(ドイツ勤務)、  
World MUJI 企画、企画デザイン室などを経て、2005年衣料雑貨のカテゴリ  
ーマネージャーとして「足なり直角靴下」を開発して定番ヒット商品に育てる。2010年 WEB 事業  
部長に就き、「MUJI passport」をプロデュース。2015年10月にオイシックス(現オイシックス・  
ラ・大地)に入社し、統合マーケティング室 室長 COCO(Chief Omni-Channel Officer)に就任。  
2017年4月から一橋大学大学院商学研究科博士後期課程に在籍中。2017年10月、  
Engagement Commerce Lab を設立。著書に『世界最先端のマーケティング 顧客とつながる企  
業のチャネルシフト戦略』(共著、日経BP社)がある。日本マーケティング学会理事。



『世界最先端のマーケティング 顧客とつながる企業のチャネルシフト戦略  
(日経BP社、2018)』は、  
奥谷孝司・岩井琢磨の共著。

■ 本件に関するお問い合わせは、下記までお願いいたします。

株式会社顧客時間 岩井琢磨

e-mail: info@kokyaku.co.jp

URL: <https://www.kokyaku.co.jp/>