

# PRESS RELEASE

株式会社 アイ・エム・プレス  
I. M. press, Inc

インターネット時代の「Eコマース」を活性化  
**i.m.press**  
月刊「アイ・エム・プレス」

2008年4月1日

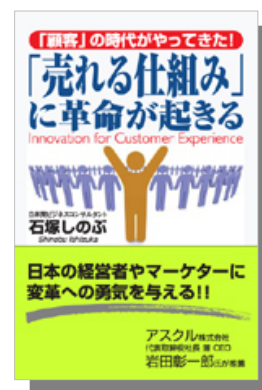
## 「顧客主導型経営」を実現し、収益を上げている米国優良企業の取り組みが満載！ 顧客の時代がやってきた！「売れる仕組み」に革命が起きる 全国主要書店・インターネット書店で発売！

このたび、株式会社アイ・エム・プレス（東京都文京区、代表取締役社長：西村道子）と株式会社インプレスコミュニケーションズ（東京都千代田区、代表取締役社長：関本彰大氏）は、日米間コンサルタントとして活躍中の Dyna-Search, Inc.（ダイナ・サーチ、インク）代表取締役 石塚しのぶ氏の著書『顧客の時代がやってきた！「売れる仕組み」に革命が起きる』を出版しました。

### ■本書の狙い

日本でもアマゾン、グーグルといった、ITをベースにしたネット企業による既存のビジネスへの進出が話題になっています。また、生活者主体のインタラクティブなメディアであるブログ、SNSといったCGMが、Web上の口コミという形でビジネスにも大きな影響を与え始めています。企業はもちろん、行政や医療機関などに携わるあらゆる人々にとって、Webの進展に伴うビジネスの変化、生活者＝顧客との関係性の変化を認識すべき時が来ているのです。

著者はカリフォルニア州ロサンゼルスを拠点に、1982年から25年間にわたって日米間のビジネスの橋渡しをしてきました。その豊富なコンサルティング経験とマーケティングにかかわる知見、さらには米国在住の一生活者としての体験を通して、IT化の進展では日本の数年先を行くと言われる米国のビジネスの変容を把握。「顧客主導型市場」を見据え、カスタマー・エクスペリエンスを向上して成功を収めている米国の優良企業や医療機関、行政における取り組みを紹介しています。



### ■発行に当たり、各界のオピニオンリーダーからのご推薦をいただきました！（順不同）

アスクル（株） 代表取締役社長 兼 CEO 岩田彰一郎氏

インターネットの進展は、顧客に大きなパワーをもたらしている。今、日本企業は、伝統的なビジネスの鎧を脱ぎ捨て、顧客を中心にした新たな枠組みを創造することが求められている。

本書は米国の企業や公的機関による“顧客主導型”ビジネスの先進事例を通じて、日本の経営者に、そしてマーケターに、変革への勇気を与えてくれるに違いない。25年にわたり、日米間ビジネスの橋渡し役として活躍してきた石塚氏には、私自身、「常に時代の一步先を進むことの大事さ」を痛感させられた。

（社）日本マーケティング協会理事長 法政大学経営大学院 教授 嶋口充輝氏

関係性マーケティングの重要性は古今東西変わらないが、インターネットの普及はそのありようを大きく変化させている。米国における顧客主導化の最新事情を豊富な実例とともに紹介した本書は、これからの“売り手”と“買い手”の関係性を考える上で、私たちに大きなヒントをもたらしてくれる。

元・岐阜県 CIO 補佐監 現・CT 研究所代表 知地学昌氏

“顧客中心”のコンセプトは、今や企業のみならず、行政にも求められるようになっていく。地域の企業や住民の視点で行政サービスを変革する、CRM（Citizen Relationship Management）の時代がやってきたのだ。米国の企業はもちろん、行政による取り組みにまで言及した本書は、これからの日本の行政サービスを担う方々の必読書といえよう。

（社）日本通信販売協会 理事 柿尾正之氏

今やダイレクトマーケティングは、通信販売会社のみならずあらゆる企業に広がっている。ダイレクトマーケティングはこれまで、短期的なキャンペーンの投資対効果の向上から、顧客の生涯価値の向上へと進化してきたが、これは顧客の生の声を収集する上でも、大きな威力を発揮する。本書は、米国におけるダイレクトマーケティング先進企業の事例を通して、日本のマーケターに多くのヒントをもたらしてくれるだろう。

## ■著者紹介



石塚しのぶ Shinobu Ishizuka  
日米間ビジネス・コンサルタント  
Dyna-Search, Inc. (ダイナ・サーチ、インク) 代表取締役

1972年、南カリフォルニア大学オペレーション・リサーチ学科修士課程卒業。その後、コニックスバーグ・インストゥルメント社において、NASAプロジェクトのプログラム・マネージャーを担当、プロジェクト・マネジメントのスペシャリストとして経験を積む。1979年、カリフォルニア州認定技術士のライセンスを取得。1982年に日米間のビジネス・コンサルティング会社、Dyna-Search, Inc.をカリフォルニア州ロサンゼルスに設立。米国優良企業、業界の研究レポートを数多く手がける傍ら、アグレッシブな成長を目指す先進的日本企業をクライアントに、コンサルティング業に精力的に従事。

## ■本書の概要

仕様： 四六判、232頁、モノクロ・ハードカバー  
発売日： 2008年4月1日  
発行： (株)アイ・エム・プレス  
発売： (株)インプレスコミュニケーションズ

定価： 1,995円(税込/送料無料)  
書籍連動サイト：<http://dyna-search.com/j/book/>  
全国主要書店・ネット書店にて発売

## ■「顧客の時代がやってきた！『売れる仕組み』に革命が起きる」掲載企業等(五十音順)

- ・アマゾン (オンライン書店)
  - ・イーベイ (ネット通販&オークション)
  - ・イケア (家具専門店)
  - ・インテル (チップメーカー)
  - ・オフィスマックス (オフィス用品流通業)
  - ・カイザー・パーマネンテ (HMO)
  - ・グーグル (検索テクノロジー企業)
  - ・グリフィン病院 (産院)
  - ・クレート・アンド・パレル (ホーム・ファッション専門店)
  - ・CDW社 (IT/PC用品流通業)
  - ・シュール・ラ・ターブル (キッチン用品を扱うスペシャルティ・チェーン)
  - ・ショップレット・ドット・コム (ネット専業のオフィス用品流通業)
  - ・スチールケース (オフィス家具メーカー)
  - ・ステープルズ (オフィス用品流通業)
  - ・セイフウェイ (スーパー)
  - ・セレブレーション・ヘルス (医療機関)
  - ・テスコ (スーパー)
  - ・トレーダー・ジョー (ライフスタイル・リテラー)
  - ・ニーマン・マーカス (高級デパート)
  - ・ニューヨーク市
  - ・ヌメデオ (子ども向けパーチャルワールド「ホワイビル」運営会社)
  - ・パイキング (オフィス用品流通業)
  - ・P&G (消費財メーカー)
  - ・フェデックス・キンコーズ (ビジネス・サービス業)
  - ・ブロックバスター (DVDレンタル会社)
  - ・ベスト・バイ (家電小売業)
  - ・ホール・フーズ・マーケット (有機/自然食品スーパーマーケット・チェーン)
  - ・ロサンゼルス・カウンティ公衆衛生局
- ほか多数！！

## ■Web 連動企画！ 掲載企業等の未収録情報・執筆秘話などが読める特設サイトをご用意

URL:<http://dyna-search.com/j/book/>

書籍と Web とのクロスメディアでコンテンツを体感していただくため、連動サイトを展開。本書に収録し切れなかった豊富な米国企業事例、動画やコンテンツの参照に便利なリンク集、執筆秘話や著者の肉声による「顧客主導型市場」についての解説などを掲載。書籍と併せてご覧いただくことで、本書の内容をより深くご理解いただくことが可能です。

### ●Dyna-Search, Inc.(ダイナ・サーチ、インク)について URL:<http://www.dyna-search.com/j/>

1982年、ロサンゼルスに設立以来、日米をつなぐビジネス・コンサルタントとして、米国業界/企業リサーチ、ビジネス・コーディネーション、新規ビジネス企画/立案等、数々のビジネス・プロジェクト遂行において日本企業をサポート。アメリカ企業との交渉、新規事業の模索、業界/企業調査などを行っています。

### ●インプレスグループについて URL:<http://impress.jp/>

株式会社インプレスホールディングス(本社：東京都千代田区、代表取締役社長：関本彰大、証券コード：東証1部9479)を持株会社とするメディアグループ。「IT」「音楽」「デザイン」「医療」「山岳・自然」を主要テーマに専門性の高いコンテンツ+サービスを提供するメディア事業を展開しています。

### ●アイ・エム・プレスについて URL:<http://www.im-press.jp/>

CRM・ダイレクトマーケティングなどインタラクティブ・マーケティングのコンテンツ・プロバイダー。インターネット時代の“顧客づくり”を活性化！月刊『アイ・エム・プレス』をはじめ出版物、セミナー、Webサイトを通じて、「顧客主導型市場」にかかわる情報を発信し続けています。

## 目次

### 序章

- ・流通市場の新潮流—「ウェブ時代」における第二次顧客革命
- ・クリティカル・マスになったネット人口と、デジタル・ネイティブ世代の誕生
- ・市場を変える二つのパワー
- ・「リアル企業」は何をすべきか—ウェブ時代を生き抜くために

### 第1章 「顧客パワー」の台頭

#### —顧客を中心に市場は回っている！

- ・「顧客主導型」が迫る意識変革
- ・売り手主導の市場から顧客主導の市場へ
- ・マス・ニッチ・マーケット
- ・ニッチ・マインドの誕生
- ・革新を迫られる売り手たち

### 第2章 流通に挑むテックたち

#### —アマゾン対リアル

- ・テック・ミュートンの侵略
- ・流通の主役になったアマゾン
- ・「顧客の期待」を定義するアマゾン
- ・「ウェブ」というマグネット
- ・「テック」と「リアル」の対決
- ・「リアル」にあって、「テック」にないもの
- ・「テック」をテコに、「リアル」は生まれ変わる

### 第3章 「顧客」の時代がやってきた

- ・情報時代の権力者=YOU
- ・「個×無限大」の市場
- ・とどまるところを知らぬ、UGCサイトの膨張
- ・「顧客パワー」を駆使した次世代広告の模索
- ・転換を迫られるマス・メディア
- ・デジタル・ネイティブ世代の誕生
- ・子ども世界に浸透するバーチャル・ワールド
- ・新たな仕組み—「個」のつながりでものを売る

### 第4章 「リアル企業」は挑戦する

#### —ステープルズの革新

- ・革新し続ける企業、ステープルズ
- ・店を開けば客が来た時代
- ・スーパーストアの登場
- ・業界障壁を超えた先駆者たち
- ・米国オフィス用品流通業界の第二戦国時代
- ・戦略の隅々まで反映された「顧客中心主義」の徹底
- ・「個」に対応するセールス／マーケティング・モデル
- ・テクノロジーを駆使した個別体験の提供
- ・「リアル企業」は挑戦する

### 第5章 「顧客の声」を循環させる仕組みをつくる

- ・企業は本当に顧客の本音を聞いているのか
- ・顧客の声の統括管理の重要性
- ・ステープルズのVOC
- ・カスタマー・インテリジェンスの全社的循環
- ・「顧客の声を聴く」姿勢を育む—グループ・モニタリング
- ・「ウェブVOC」という革命
- ・顧客の声を「聴ける限り聴く」努力
- ・ウェブ時代のサンプリング・プログラム—スピーク・イージー
- ・顧客の知恵を利用してヒット商品を生み出す—インベンション・クエスト
- ・顧客同士の信頼を利用する—カスタマー・レビュー
- ・顧客プロフィールに基づいたアンケート・プログラム—フィードバック・フォーラム
- ・サードパーティ企業を起用したウェブ・アンケートの実践
- ・顧客の生の声を聴く—カスタマー・コミュニティ
- ・ステープルズの魂

### 第6章 ウェブ時代に、カタログはどう変わるのか

- ・「カタログ通販会社」の絶滅
- ・「通販」におけるセールス／マーケティングの変容
- ・カタログ通販の限界に挑戦したバイキング
- ・バイキングのファンティカルな顧客サービス
- ・顧客の期待を超越するサービス
- ・個々の顧客と対話するカタログ
- ・バイキングの日本襲来
- ・ウェブ時代の到来—カタログはどこへ行くのか

### 第7章 ハイテク、ハイタッチの

#### セールス・モデルで顧客とつながる

- ・カタログ通販からの脱却を図った新モデル
- ・ダイレクト・マーケターの誕生
- ・SMB顧客の満たされないニーズ
- ・ダイレクト・マーケターのアカウント・マネジメント・モデル
- ・顧客主導型市場に勝つ
- ・「人」を育む企業文化
- ・顧客満足は従業員満足から
- ・「顧客主導型市場」の波に乗ったダイレクト・マーケター

### 第8章 極められる「個」の追求

- ・顧客の「人間像」に迫る
- ・商品デザインからエクスペリエンス・デザインへ
- ・顧客はどこにいるのか—エスノグラフィーによる探索
- ・顧客の目を通して見る
- ・「未来型IT」の展望を探る—インテルのエスノグラフィー
- ・ウェブ・エクスペリエンスの創造—顧客エンパワーメントを目指して

### 第9章 顧客のライフスタイル設計を 支援するビジネス

- ・「ライフスタイル・マーケター」の台頭
- ・「ヘルシーでエコなライフスタイル」を指南する  
ホール・フーズ・マーケット
- ・マス化する「有機／自然食品」カテゴリー
- ・ホール・フーズ・マーケットの挑戦者たち

### 第10章 患者から顧客へ

#### —視点の転換が医療サービスを変える

- ・アメリカ医療業界に巻き起こる嵐
- ・医療の現場に押し寄せる「顧客主導」の波
- ・ホテル業界から学ぶ医療機関
- ・医療がサービス業になる
- ・顧客エクスペリエンスの刷新
- ・コンビニ化する医療

### 第11章 お役所も「市民満足」に

#### 本腰を入れ始めた！

- ・「顧客パワー」の支援を募るアメリカの大統領選
- ・「市民＝顧客」の新しい認識
- ・公衆衛生を守るレストランの格付けシステム
- ・企業とのトラブルを仲介する行政サービス
- ・「オープン・ガバメント」の創造

### 終章

- ・変化のスピードが加速化する
- ・「知っている」だけでは価値がない
- ・「成功の方程式」はもう存在しない！
- ・混沌の時代に—経営者への提言
- ・始まる、世界への挑戦

#### <株式会社アイ・エム・プレスの概要>

社名	: 株式会社アイ・エム・プレス	所在地	: 〒113-0033 東京都文京区本郷
資本金	: 1,000万円		: 2-3-6 聖台ビル 5F
代表取締役社長	: 西村道子	電話	: 03-3815-8991
従業員	: 10名	FAX	: 03-3815-8957
設立	: 1989年10月19日	業務内容	: 出版、セミナー企画、調査、編集

<本リリースに関する問い合わせ先> (株) アイ・エム・プレス TEL: 03-3815-8991

URL: <http://www.im-press.jp/> 本書の内容に関しては、編集部: 有坂 edit@im-press.jp

本リリース全般に関しては、販売促進: 馬場 mail@im-press.jp まで、お気軽にお問い合わせください。