

～企業収益向上のための戦略的次世代CRM～

CRM/コンタクトセンター コンソーシアム



JIT 社団法人 企業情報化協会

コンソーシアムの目的

IT時代における「CRMの推進」とコンタクトセンターの革新を目的とした研究を深めます。
コンソーシアムとして、情報収集の場、情報提供の場、課題解決の糸口を探る場として相互啓発を促進し、産業界の活性化を目指します。

コンタクトセンターの方向性

- ◎ITの進展による複合メディアを取り入れた
“総合的顧客管理体制&システム”の構築。
- ◎アフターサービス機能から“カスタマーサー
ビスフロント”としての重要な一躍を担う
顧客管理システムの構築。

コンソーシアムの特徴

企業の実践事例や先端技術などの意見交換の場として隔月でフォーラムを開催します。先進企業ならびに課題解決技術の習得のため、年に一度企業見学を実施します。第1回、第3回フォーラム終了後、意見交換の場として懇親会を開催します。

コンソーシアムの参加対象

- ◎マーケティング部門/情報システム部門/経営企画部門責任者、管理者
- ◎コンタクトセンター関連部門/お客様相談窓口責任者、管理者

CRM/コンタクトセンターコンソーシアム企画委員会一覧(順不同・敬称略)

【委員長】

西 清二 明治安田生命保険相互会社 常務取締役

【委員】

鈴木 豊 株式会社エヌ・ティ・ティ・エムイー DCビジネス本部コールセンター事業カンパニー 部門長

湯澤 洋逸 株式会社NTTソルコ 取締役第一営業本部 ソリューション営業部長

遠渡 明久 株式会社大塚商会 カスタマーサービス推進部 部長

若松 誠一 オリジナルイメージング株式会社 映像販売本部 サポートサービス部 所長

米島 直夫 セコム株式会社 カスタマーセンター センター長付

稲垣 利幸 全日空システム企画株式会社 CRMシステム部 部長

梅澤 好美 東急ファミリーサービス株式会社 ビジネススタッフ事業部 教育コンサルタント

佐々木 貢 株式会社日本能率協会総合研究所 産業経営研究部 次長

林 義博 日本ユニシス株式会社 エンタープライズソリューション事業部 アライアンス担当部長

鈴木 勝 ヤフー株式会社 マーケティング部 ダイレクトマーケティングチーム チームリーダー

長澤 浩 株式会社ジェーエムエーシステムズ 営業本部 副本部長

開催のご案内

企業を取り巻く環境は、ITが目覚ましい進歩によって大きく変化してきています。それはマーケティング（市場分析）の方法や考え方もとより、企業のビジネスモデルそのものを大きく揺れ動かしています。

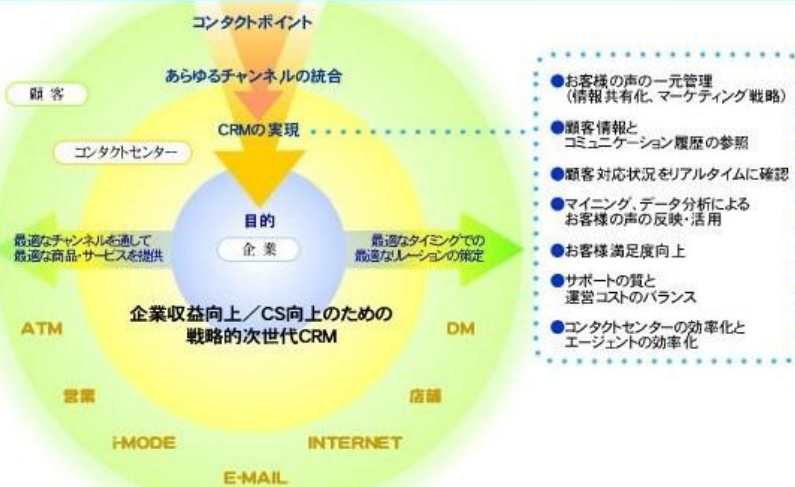
企業情報化協会（旧日本オフィスオートメーション協会）では、2000年に「CRM/コールセンター推進コンソーシアム」を開設し、CRMの概念に代表されるマーケティング戦略と、企業のフロントラインとしてのコンタクトセンター機能のあり方について、研究を行ってまいりました。

CRMは、激しい競争時代を生き抜く企業にとって最重要な「顧客情報」と「ビジネスナレッジ」という2大資産を全社で共有し業務効率と顧客満足と同時に獲得する、新時代のビジネス・コミュニケーション・プラットフォームであります。

本コンソーシアムでは、フォーラムを中心とした研究活動をはじめ、要員育成やマネジメント技術の習得を目的とした教育活動、調査研究、国際活動などの諸活動を通じ、多角的な視点からCRMとコンタクトセンター機能の効果かつ相乗的なマネジメント戦略について研究を推進致します。

社団法人企業情報化協会ではこの考えに基づき、企業におけるCRM（eCRM）の推進とそれを実践する前線基地として期待されるコンタクトセンターの革新を目的として2005年4月に名称を改め「CRMコンタクトセンターコンソーシアム」を設立いたします。

CRMの実現



コンソーシアム関連事業



教育 EDUCATION
コンタクトセンタープロフェッショナルを育成する、実践直結型のITSS（ITスキル標準）に準拠した教育プログラムと、トレーナー認定コースを開設。

大会 EVENTS
様々な視点からの先進事例や有識者による発表、優秀企業表彰などを通して、直面する経営課題の解決方法を明らかにするとともに、将来に向けた戦略構想の立案を模索します。

表彰 AWARD
顕著な努力を払い、経営への貢献など優れた成果をあげたと認めうる企業、機関、団体に対して授与するものです。

2005年度 年間活動スケジュール(予定)

会期 2005年4月～2006年3月

14:00～17:00(180分)

会場 虎ノ門パストラル

〒105-0001

東京都港区虎ノ門4-1-1

TEL:03-3437-7261

FAX:03-3437-4667

各回基本スケジュール

時間	内容
14:00～14:10	事務局挨拶・コーディネータによる課題提起
14:10～15:00	ゲストスピーカーによる講演①
15:10～16:00	ゲストスピーカーによる講演②
16:10～16:40	質疑応答・ディスカッション
16:40～17:00	発表およびコーディネータによるまとめ

※コンソーシアム開催1ヶ月前に出欠表、会場地図、プログラムをお送りさせていただきます。

第1回 2005年4月21日(木)

トータルセキュリティマネジメントによるCS向上

事例研究①

コンタクトセンターにおけるセキュリティ・アセスメント

講師:高橋 潤一氏
日本ユニシス株式会社
セキュリティコンサルタント

事例研究②

戦略的アウトソーシングBPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)の紹介と
情報セキュリティマネジメントの重要性

講師:吉田 融正氏
ブリッジインターナショナル 株式会社
代表取締役社長

第2回 2005年6月23日(木)

顧客が見える次世代CRM

事例研究①

MNPIに向けた競争力強化のためのCRM活動

講師:西沢 和伸氏
株式会社NTTドコモ
お客様サービス部 フロンテ担当課長

事例研究②

コールセンターを活用したCS向上と、
「サービスの見える化」によるCRMの強化(仮)

講師:関戸 隆明氏
オムロンフィールドエンジニアリング株式会社
カスタマセンタ第二サポート部 部長代理

第3回 2005年8月25日(木)

戦略的コンタクトセンターの実現

事例研究①

マーケティング戦略実現のためのCRM(仮)

講師:山本 太一氏
株式会社東急ビックウィークステーション
常務取締役

事例研究②

ダイキンコンタクトセンターの取り組み

・CS向上の施策・支える基幹システム
講師:久保田 芳晴氏
ダイキン工業株式会社
サービス本部 西日本コンタクトセンター室長

第4回 2005年10月20日(木)

現地フォーラム

株式会社ワウワウ・コミュニケーションズ
横浜市西区みなとみらい13-3-1 三菱重工ビル18階



※訪問先の都合により、同業者の方の見学をご遠慮いただく場合がございます。

第5回 2005年12月8日(木)

収益直結型コンタクトセンター

事例研究①

オルビスにおけるCRM戦略

講師:石塚 裕司氏
オルビス株式会社
取締役 受注本部長

事例研究②

東急ブランド力向上のための戦略的コンタクトセンター(仮)

講師:大石 良一氏
東京急行電鉄株式会社
広報室主幹

第6回 2006年2月23日(木)

IT化によるトータルサービスの向上

事例研究①

アンバンドルのすすめ
(システム老朽化、更新のあり方)(仮)

講師:山田 博英氏
株式会社アステック
取締役

事例研究②

フルIP化した大規模コンタクトセンタ基盤システムの概要

講師:新目 徹夫氏
NTT番号情報株式会社
取締役 システム開発部長

◆フォーラム参加費用

	参加費
会員	157,500円
一般	189,000円

※上記費用には、全フォーラムのテキスト、1回目・3回目に実施いたします懇親会費用が含まれております。

注:会員とは「IT協会会員」「ヘルプデスクセンター会員」を指します。

■参加申込方法

- ・所定の申込書に必要事項をご記入の上、お問合せ・お申込み先宛ご送付ください。折り返し、郵送にて参加票と請求書をお送りいたします。
- ・FAXによるお申込みもお受けします。



- ・ホームページからの申込みはこちらから



■参加料支払方法

- 請求書が届き次第、指定銀行の口座にお振込下さい。
- お支払は、原則として開催前日までお願い申し上げます。
- (ただし、貴社の規定により、開催後のお支払も可能といたします。)

会員制度のご案内

社団法人企業情報化協会(IT協会)は、法人を対象とした会員制度を設け、セミナー参加料割引をはじめ各種サービスを提唱しております。

会員外の方はこの機会に是非ご入会下さい。

>> 詳細こちらから

- ・企業情報化協会正会員入会案内
- ・ヘルプデスクセンター会員入会案内

個人情報の取扱いについて

社団法人企業情報化協会(IT協会)では、個人情報の保護に努めております。

詳細は小会のプライバシーポリシーをご覧ください。

今回、ご記入いただきましたご参加者の皆様の(個人情報は、本催し(カンファレンス・セミナー・研究会)に関する確認・連絡および各種諸手続きのため機密保護契約を締結した業務委託先(事務局協力会社および郵便物発送業者)に委託することがありますのであらかじめご承知おきください。

お問合せ先

社団法人企業情報化協会(IT協会)

〒105-0011
東京都港区芝公園3-1-22日本能率協会ビル 6F
TEL:03-3434-6677 FAX:03-3459-1704