

～企業収益向上、顧客価値創造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 2006



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。
- ◎アフターサービスフロントから“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6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

【委員長】

西 清二 明治安田損害保険株式会社 代表取締役社長

【委員】

鈴木 豊 株式会社エヌ・ティ・ティエムイー コールセンター事業カンパニー 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 副本部長 eCRM推進室長
 遠渡 明久 株式会社大塚商会 サービス&サポート本部カスタマーサービス推進部 部長
 長塚 孝子 神奈川県共済生活共同組合 インフォメーションセンター 部長代理
 阿部 正典 関東自動車工業株式会社 VVC-IT CS推進事業部 スタッフリーダー 販売店推進室長
 伊藤 巧 株式会社キリンビジネスシステム eビジネス推進部 担当部長
 池上 学 株式会社ジェーエムエーシステムズ ビジネスソリューション本部 BI事業部 リーダー
 藤田 剛史 株式会社ジャストシステム 法人事業推進室 プロダクトマーケティンググループ リーダー
 川津 潤 GNネットコムジャパン株式会社 ジェネラルマネージャー
 栢木 邦夫 全日空システム企画株式会社 CRMシステム部 第1チームリーダー
 大貫 学 株式会社TEPCOコールアドバンス 企画部 部長
 梅澤 好美 東急ファシリティサービス株式会社 ビジネススタッフ事業部 教育コンサルタント
 伊藤 従美 株式会社東京海上日動コミュニケーションズ ヘルプデスク本部 マネージャー
 早瀬 俊一 日本電気株式会社 UNIVERGEソリューション推進本部 部長
 小名川 真治郎 株式会社日本能率協会コンサルティング CS/マーケティング事業部 事業部長
 杉野 貞夫 日立電子サービス株式会社 アンサーセンタ センタ長
 萩原 計昭 ヤフー株式会社 CS本部 お客様センター 品質管理チーム

開催のご案内

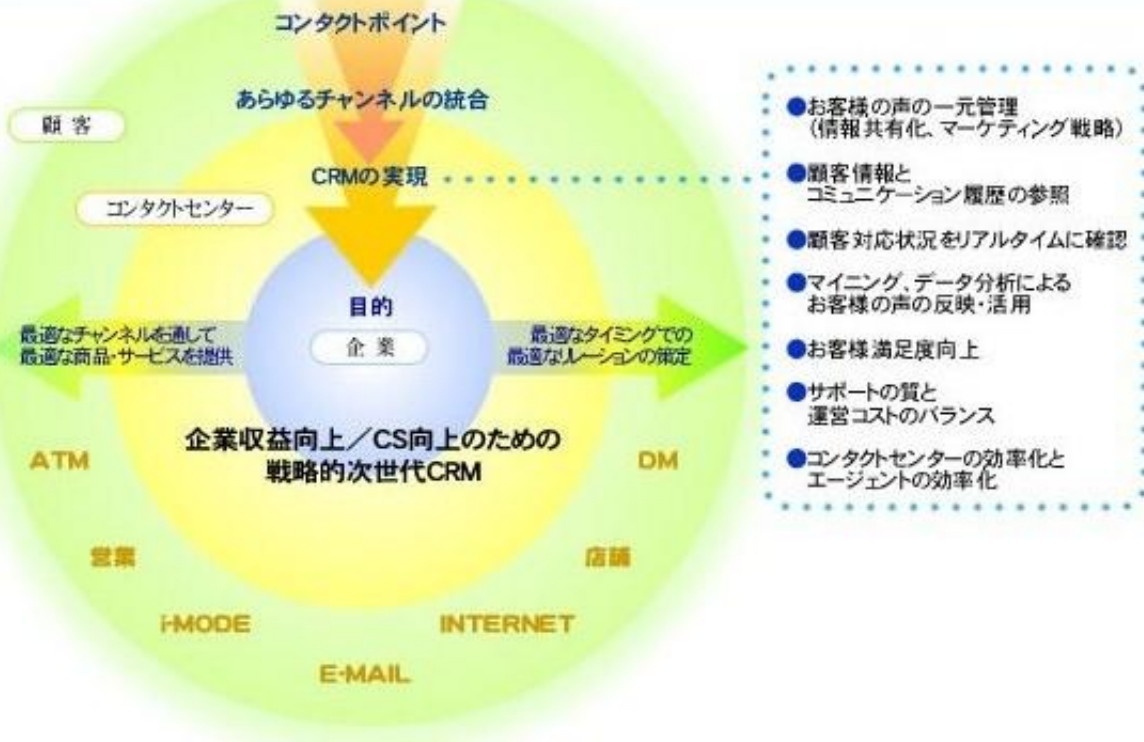
企業を取り巻く環境は、ITの目覚ましい進歩によって大きく変化してきています。それはマーケティング(市場分析)の方法や考え方はもとより、企業のビジネスモデルそのものを大きく揺れ動かしています。

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的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」を設立いたしました。本年度は「企業収益向上、顧客価値創造のための戦略的次世代CRM」を統一テーマに開催いたします。



コンソーシアム関連事業

- 教育 EDUCATION
- 大会 EVENTS
- 表彰 AWARD

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。

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。

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。

2006年 年間活動スケジュール(予定)

会期 2006年4月～2007年3月
14:00～17:00(180分)

会場 日本能率協会研修室
〒105-8522
東京都港区芝公園3-1-22
日本能率協会ビル

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。

【コーディネーター】

毎澤 好美

CRM/コンタクトセンターコンソーシアム2006企画委員会委員

東急ファシリティサービス株式会社 ビジネススタッフ事業部 教育コンサルタント

第1回 2006年4月27日(木)

事例研究①

次世代CRM/コンタクトセンターの実現(仮)

講師:諏訪 良武氏

ソフトブレイン株式会社
プリンシパルコンサルタント

事例研究②

自治体コンタクトセンターの現状と取り組み(仮)

講師:田口 浩氏

社団法人企業情報化協会 JHDC Chief Director
(株式会社東京海上日動コミュニケーションズ)

第2回 2006年6月22日(木)

事例研究①

沖縄県の現状と取り組み

講師:小嶺淳氏

沖縄県観光商工部情報産業振興課情報振興班長

事例研究②

RFIDをCRMに活用、個性心理学を活用した「接客支援ソリューション」のご紹介

(事例:上海第一百貨店)

講師:早瀬 俊一氏

日本電気株式会社 UNVERGEソリューション推進本部
CRMソリューション営業部長

第3回 2006年8月3日(木)

事例研究①

CRMにおける携帯電話活用ソリューションのご紹介(仮)

講師:杉田 浩二氏

日本電気株式会社 ミドルウェア事業部
シニアマネージャー

事例研究②

コンタクトセンターにおけるスーパーバイザーの在り方について

講師:目崎 良氏

キューアンドエー株式会社 サポートサービス統括部
ヘルプデスク第1部 プロジェクトマネージャー

第4回 2006年10月12日(木)

現地フォーラム
明治安田生命保険相互会社



イメージ



イメージ

第5回 2006年12月14日(木)

事例研究①

沖縄電力のデータセンターを活用した、国内とアジア全域をターゲットにしたバックアップサービス

講師: 栗田 智明氏

株式会社インデックス沖縄 代表取締役社長

事例研究②

マネージド・センタの追求

講師: 西島 和彦氏

クオリティ・ソーシング 代表取締役

第6回 2007年3月1日(木)

事例研究①

ディ・エイチ・エルジャパンにおけるベストプラクティスの紹介

講師: 木村 真理子氏

ディ・エイチ・エル・ジャパン株式会社
カスタマーサービス本部

事例研究②

コンタクトセンター要員の教育と育成

講師: 浮島 由美子氏

社団法人企業情報化協会 JHDO Chief Director
(Y'sラーニング株式会社 代表取締役)

参加申込要領(※1名あたり・消費税込み)

◆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・6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。

※2名以上申込み参加の場合、追加1名につき

会員 84,000円(税込)

一般 94,500円(税込)

※定員50名

■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にお願ひ申し上げます。
(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)に預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