

CRM/コンタクトセンター コンソーシアム 2008

～企業収益向上、顧客価値創造のための戦略的次世代CRM～



CRM/Contact center Consortium
2008

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。
フォーラムを隔月に開催し(年6回)、情報収集の場、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

- ◎経営者・経営企画担当役員・情報システム担当役員・マーケティング担当役員
- ◎カスタマーサポート/ヘルプデスク部門/ユーザITサポート部門責任者・管理者
- ◎マーケティング・営業企画部門責任者・管理者
- ◎ハード/ソフト/ネットワークに関するテクニカルサポート部門責任者・管理者
- ◎システムインテグレータ/テクニカルサポートアウトソーサー責任者・管理者

CRM/コンタクトセンターコンソーシアム2008企画委員会一覧（順不同・敬称略）

【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】

- 米澤 春彦 NECフィールディング株式会社 東日本カスタマサポート本部
ネットワークサービスセンター長
- 鈴木 豊 株式会社エヌ・ティ・ティ・エムイー コールセンタビジネス部門 部門長
- 西澤 健一 NTTコムテクノロジー株式会社 第一ソリューション部 担当部長
- 長南 光明 株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ 第一営業本部 eCRM推進室長
- 須藤 真理 株式会社NTTデータ ビジネスソリューション事業本部
CRMビジネスユニット 課長代理
- 遠渡 明久 株式会社大塚商会 たよれーるコールセンター 執行役員
- 阿部 正典 株式会社クリエイトラボ サポートサービス統括部 ダイレクトセールス部
センター長
- 八島 史典 GNIジャパン株式会社 営業部 マーケティングマネージャー
- 高瀬 雅利 株式会社ジャストシステム システム営業部 ソリューション推進部長
- 柁木 邦生 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
- 北沢 眞ノ介 ダイキン工業株式会社 サービス本部 東日本コンタクトセンター 参事
- 大貫 学 株式会社TEPCOコールアドバンス 企画部長
- 武田 勝 株式会社テブコシステムズ カスタマーサービス本部 カスタマーサービス部
ユーザサポートグループマネージャー
- 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
- 伊澤 一浩 日産自動車株式会社 お客様相談室 主担
- 早瀬 俊一 日本電気株式会社 企業ネットワークソリューション事業部
ソリューション推進部 部長
- 永川 克彦 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 直夫 日立電子サービス株式会社 アンサーセンタ センタ長
- 岡田 高志 丸紅情報システムズ株式会社 マネージドサービス部 部長
- 萩原 計昭 ヤフー株式会社 OS本部お客様センター教育研修チーム チームリーダー
- 飯沼 義昭 株式会社リコー 販売事業本部 お客様相談センター 参与

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）の方法や考え方ももとより、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。

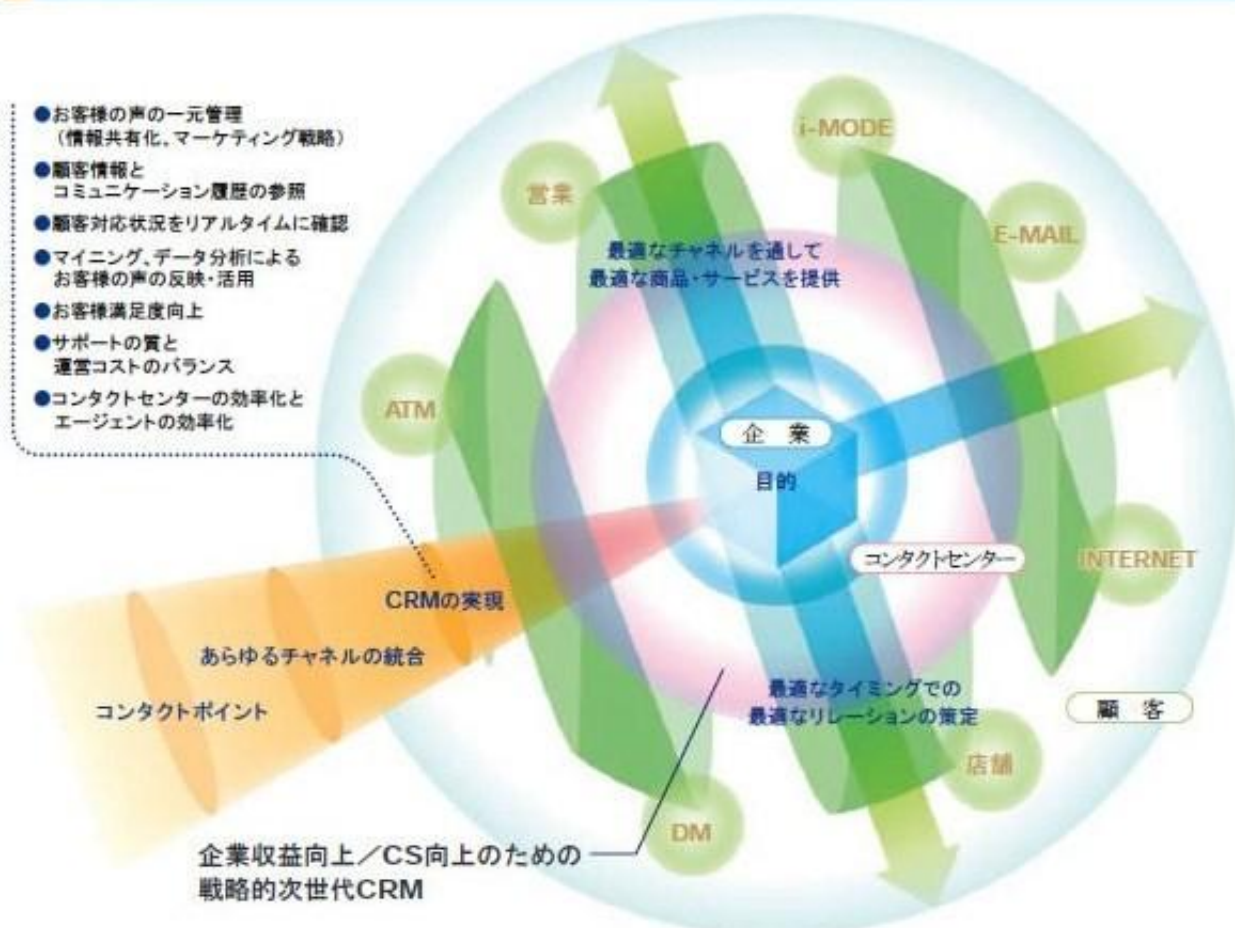
企業情報化協会では、2000年に「CRM/コールセンター推進コンソーシアム」を開設し、CRMの概念に代表されるマーケティング戦略と、企業のフロントラインとしてのコンタクトセンター機能のあり方について、研究を行ってまいりました。

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。

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」を統一テーマとし、参加企業の今後の事業推進、戦略立案、問題解決の一助となることを目的に開催いたします。

CRMの実現



教育

コンタクトセンター
プロフェッショナル育成プログラム

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

ヘルプデスク&コンタクトセンター
総合大会

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

優秀カスタマーサポート
表彰制度

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る企業、機関、団体に対して授与するものです。

2008年 年間活動スケジュール

会期

2008年4月～2009年2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、情報提供① |
| 15:00～15:10 | 休憩 |
| 15:10～16:00 | ゲストスピーカーによる講演、情報提供② |
| 16:00～16:50 | ディスカッション・情報交換・発表・質疑応答 |
| 16:50～17:00 | 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】



JHDC Master Trainer

瀬尾 薫

株式会社 テプコシステムズ カスタマーサービス本部 カスタマーサービス部
ユーザサポートグループリーダー

第1回 2008年4月24日(木)

事例研究①

「これから求められるコンタクトセンターの
最新動向」

講師：門倉 純一氏
CRM協議会 専務理事

事例研究②

「業務のしくみ改善による生産性の向上」

講師：高橋 徳彦氏
TOTOバスクリエイト株式会社
なんでも相談センター 所長

第2回 2008年6月26日(木)

事例研究①

「社員制度の改訂(月給制契約社員、正社員登用)と、関連する規程改定、育成体系の見直し」

講師: 大橋 誠治氏

MSK安心ステーション株式会社 業務部長

事例研究②

「在宅オペレータを活用したバーチャルコンタクトセンターの運営について」

講師: 尾 元浩氏

NTTコムチェオ株式会社 アウトソーシング事業部 担当部長

第3回 2008年8月7日(木)

事例研究①

「弥生(株)カスタマーセンターにおけるモチベーションアップへの取り組み」

講師: 岸本 昌之氏

弥生株式会社

カスタマーセンター テクニカルサポート部 マネージャー

事例研究②

「Email応対の現状と課題

～運用事例のご紹介を中心に～」

講師: 松島 英之氏

NTTアドバンステクノロジー株式会社

システムソリューション事業本部 CRM事業ユニット

事業ユニット長

第4回 2008年10月9日(木)

現地フォーラム

株式会社大塚商会 たよれーるコールセンター



イメージ

第5回 2008年12月11日(木)

事例研究①

「会話データを中心としたお客さまの声の活用事例」

講師: 長谷川 浩司氏

株式会社もしもしホッライン

マーケティングサイエンス研究所 所長

事例研究②

「味の素(株)におけるお客様の声活用の取り組み」

講師: 早乙女 晴子氏

味の素株式会社

食品統括部お客様相談センター 課長

事例研究①

「Notesを活用した『顧客の声ポータル』の展開」

講師：佐野 道博氏
株式会社リコー
お客様相談センター 参事

事例研究②

「万有インフォメーションサービスセンターの戦略的運営(仮)」

講師：松浦 伸氏
万有製薬株式会社
メディカル情報統括室インフォメーションサービスセンター
マネージャー

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、原則として開催日前日までお願い申し上げます。
(ただし、貴社の規定による、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ください。

>> 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
TEL:03-3434-6677 FAX:03-3459-1704