



# CRM/コンタクトセンター コンソーシアム 2009

～顧客価値創造・企業収益向上のためのCRM戦略～

## 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情報収集の場として、先進企業の事例から課題解決技術などの習得ができます。また、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2009企画委員会一覧（順不同・敬称略）

### 【委員長】

福家 聖剛 明治安田生命保険相互会社 常務執行役

### 【委員】

- 米澤 春彦 NECフィールドディング株式会社 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
- 轟 一紀 NECビジネスプロセッシング株式会社 第二サービス部 部長
- 鈴木 豊 株式会社エヌ・ティ・ティ・エムイー カスタマサービス事業部  
カスタマサポート部門 部門長
- 福田 邦弘 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 取締役 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 技術本部 たよれーるコールセンター 執行役員
- 稲田 智孝 キューアンドエー株式会社 CRM統括部 CRM第1部 部長
- 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  
システムサービス2部 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部  
ユーザサポートグループ マネージャー
- 長谷川 徹也 株式会社東京海上日動コミュニケーションズ  
コンタクトセンター本部 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 第一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
- 蛭田 潤 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 マネージャー
- 磯 弘達 日本ユニシス株式会社 ソリューション開発部  
ソリューション企画開発 グループマネージャー
- 杉野 貞夫 日立電子サービス株式会社 アンサー&コールセンタ センタ長
- 辰巳 太郎 株式会社ベルシステム24 東日本営業本部 営業企画室 営業推進局 局長
- 桑原 克己 株式会社リコー お客様相談センター 事業企画室  
アシスタントマネージャー



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。

## 2009年 年間活動スケジュール

会期

2009年4月～2010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

門倉 純一氏

CRM協議会 専務理事

優秀カスタマーサポート表彰制度 審査委員会 主査

### 第1回 2009年4月23日(木)

#### 事例研究①

「保険業界におけるコールセンターの将来や今後の動向」

講師: 福家 聖剛氏

明治安田生命保険相互会社  
常務執行役

#### 事例研究②

「元顧客を活用したカスタマーサポートの効率化とモチベーション向上」

講師: 椎名 孝広氏

日本ペーリノガー・インゲルハイム株式会社  
メディカルケアフェーズ部 メディカル・インテリジェンスグループ  
グループマネージャー

## 第2回 2009年6月24日(水)

### 事例研究①

**「VOC活用とお客様対応に関する運用事例」  
～お客様の声を活かしながら、お客様の支持を得るコンタクトセンター運営～**

講師:鼠家 和彦氏

株式会社ライフ  
東日本カスタマーセンター インフォメーションセンター 課 課長

### 事例研究②

**「テキストマイニングのコールセンター業務への適用と課題」**

講師:林田 英雄氏

日本ユニシス株式会社  
共通利用技術部 ソリューション技術室 データ利用グループ  
グループマネージャ

## 第3回 2009年8月6日(木)

### 事例研究①

**「リクルートにおけるカスタマーの声の活用について」**

講師:河合 洋氏

株式会社リクルート  
CS推進室 企画グループ セネラルマネージャー

### 事例研究②

**「お客様の声の経営への活用(VOC21活動)」**

講師:木崎 龍彦氏

パナソニック電工株式会社  
CS部 総合コンタクト企画部G 部長

## 第4回 2009年10月8日(木)

現地フォーラム  
株式会社エヌ・ティ・ティエムイー  
「サポートの有償化の現状について」



イメージ

## 第5回 2009年12月16日(水)

### 事例研究①

**「品質向上に直結する、最先端モニタリングサービス」**

講師:郡司 誠致氏

株式会社WOWOWコミュニケーションズ  
取締役

### 事例研究②

**「一次対応完了率を高水準で維持するための業務プロセス改革」**

講師:瀬戸 友彦氏

イーバンク銀行株式会社  
オペレーション本部 CS部 コールセンター長

事例研究①

「1500万ユーザーの“声”を機能改善に直結」  
～数値に基づく運営やFAQ拡充、VOC活動の推進によりコンタクト発生率を大幅削減～

講師:山田 和弘氏

株式会社ミクシィ

mix事業本部 OS推進部 カスタマーサポートグループ マネージャー

事例研究②

「業務の標準化によるセルフアセスメントの実践」

講師:津江 好美氏

富士通コミュニケーションサービス株式会社

サポートサイエンス推進室 担当部長

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を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