

CRMコンタクトセンター コンソーシアム2010

～企業収益向上・最良な顧客接点確立のためのCRM戦略～

コンソーシアムの目的

本コンソーシアムでは、ITの有効活用によるCRM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います。

定例フォーラムを年6回開催し、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、定例フォーラムでバズ・セッション方式を取り入れ参加者がグループに分かれディスカッションを行い、そこで得られた結論、意見などを続く全体会議の中でグループ毎に発表するなど、参加者同士の情報交流も図ります。

コンソーシアムの参加対象

- ◎コンタクトセンター/コールセンター/お客様相談室責任者・管理者
- ◎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

【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 NEOビジネスプロセッシング株式会社 第二サービス部 部長

飯塚 隆 NECネットエスアイ株式会社 営業統括本部 営業企画室 ソリューションエキスパート

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

稲垣 禎介 株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ 第一営業本部 営業推進部長

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

福住 達也 株式会社大塚商会 たよれーるコールセンター CRM推進課 課長

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

高木 岳伸 全日空システム企画株式会社 ビジネスシステム部 第3チームリーダー

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

榎本 義明 日産自動車株式会社 国内サービスグループ 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 直夫 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 営業企画室 企画推進局 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

開催のご案内

企業戦略を支えるコンタクトセンターが果たす役割は、単に顧客やユーザのサポートのみならず、企業業績に直接的に貢献する機能が要求されております。コンタクトセンターは顧客とのコンタクトポイントとして円滑・迅速・的確な対応を行い、顧客満足度(CS)の維持・向上を図るといった基本的な役割に加え、商品開発・改善や危機管理に役立つ「お客様の声(VOC)」を収集・分析し、社内に情報発信するなど、多様な役割が求められております。また、最新のテクノロジーを活用し、顧客と企業がコミュニケーションを円滑に図ることが競争力強化・収益の最大化を可能とします。企業情報化協会では、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戦略は、激動の時代を生き抜く企業にとって最も重要な「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を同時に獲得することを可能とします。本コンソーシアムでは、定例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しております。つきましては、CRMをすでに実践されている企業、コールセンターやサポートセンターをカスタマーリレーションフロントとして機能させたいとお考えの企業の皆様の、今後の取り組みの一助となることを目的に開催致します。

コンソーシアム関連事業

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

大会

ヘルプデスク&コンタクトセンター
総合大会

表彰

優秀カスタマーサポート
表彰制度



※ 大会・表彰は昨年度実施のものです。

2010年 年間活動スケジュール

会期 2010年4月～11月(全6回)

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】

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 2010年4月22日(木)

事例研究(1)

ワクコンサルティング株式会社
「コンタクトセンターの未来を拓く
サービスサイエンス」

常務執行役員

諏訪 良武氏

事例研究(2)

アメリカン・エクスプレス・インターナショナル・
Inc

「カスタマーエクスペリエンスへの挑戦

～“顧客満足”から“感動とエンゲージメント”へ～」

カスタマー・サービス・デリバリー 副社長

木下 章氏

第2回 2010年5月17日(月)

事例研究(1)

キリンビバレッジ株式会社
「『お客様の笑顔創り』にむけて」

CSRコミュニケーション部 お客様相談室 室長

川上 洋氏

事例研究(2)

サンスター株式会社
「稼働率100%でも疲弊しない組織作り

マインド醸成を重視した“人が辞めない”センター」

ダイレクト営業部 通販お客様センター センター長

山下 由美氏

第3回 2010年6月21日(月)

事例研究(1)

ブロードアース株式会社

「在宅勤務オペレーターの可能性

～ 離職率の低減、オフィススペースなどの
固定費の削減、従業員の満足度アップ、
サービスレベルの向上、セキュリティ～」

代表取締役社長

中岡 聡氏

事例研究(2)

(ご講演者調整中)

「在宅コンタクトセンター実施企業事例」

詳細は4月上旬ホームページにて公開予定

第4回 2010年8月23日(木)

現地見学会

日産自動車株式会社(横浜市金沢区)

「サービスと連携したお客様対応」



イメージ

第5回 2010年10月25日(月)

事例研究(1)

NECパーソナルプロダクツ株式会社

「NEC121コンタクトセンターにおける

CRM活動の取組み」

カスタマーサービス本部 コンタクトセンター運営部長

田島 和昭氏

事例研究(2)

伊藤忠アーバンコミュニティ株式会社

「顧客満足に対する顧客接点の重要性」

CIO

小柳津 誠氏

第6回 2010年11月24日(水)

事例研究(1)

ジュピターショップチャンネル株式会社

「コールセンターにおけるリーダー育成」

受注オペレーション部 コールセンター統括 兼 東京コールセ
ンター長

水野 緑氏

事例研究(2)

日本ATM株式会社

「金融機関のATMを支える

コールセンターの概要」

ソリューション推進本部 本部長

北 和利氏

参加申込要領(※1名あたり・消費税込み)

◆参加費用

区分	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。

複数申込割引参加費用

区分	参加費
会員	84,000円(税込)
一般	94,500円(税込)

※2名以上申込み参加の場合、追加1名につき

※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。



- ・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にお願ひ申し上げます。
(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供しております。
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

資料請求先: 顧客ネットワークセンター TEL 03(3434)6677(直通)

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

URL: <http://www.jiit.or.jp>

E-mail: info@jiit.or.jp