

第17次 訪米トップエグゼクティブ・ミッション

「米国企業におけるIT経営の現状に関する研究調査団」



期 間: 2004年11月13日(土)～21日(日) 9日間
訪問都市: ワシントンDC・ボストン・ニューヨーク

トップエグゼクティブ・ミッション派遣趣旨

本ミッションは、経営とITの融合戦略について将来に向けた有るべき姿について調査・議論を行い、参加企業の経営戦略立案の一助となる情報交流を目的として開催いたします。

研究調査のポイント

- 情報化社会における経営とITの融合戦略の有り方 (EA: Enterprise Architecture)を検討します。
- 新しい経営変革手法であるBSC(バランス・スコアカード)の現状と活用状況について調査します。
- ITに関わる企業実態を調査し、経営革新推進のための組織と人のあり方について考察します。

参加対象

OA協会理事・会員企業をはじめとする企業のトップエグゼクティブならびに情報統括役員(CIO)の方々



団 長
東京電力株式会社
最高顧問 川崎 弘氏



副団長
鉄道情報システム株式会社
代表取締役社長 竹井 大輔氏



コーディネータ
株式会社ジェーエムエーシステムズ
代表取締役社長 丸尾 健司氏



会 社 主 体
社団法人日本オフィスオートメーション協会
<http://www.jioa.or.jp/>

研究調査基本日程
参加申込要領(PDF)

お問合せ・申込み先
社団法人企業情報化協会
ITマネジメント推進センター内
担当: 朝本、山田、大森

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



- STAGE 1** 国内事前研修会 2004年10月下旬
 事前研修およびオリエンテーリング
- STAGE 2** 訪米研究調査団 2004年11月13日～21日
 訪米現地調査(9日間)
- STAGE 3** 国内事後研修会 2004年12月中旬
 訪問先調査報告発表・まとめ

	月日(曜)	都市名	時間	交通	摘要
①	11月13日(土)	成田発 ワシントンDC着	午前	NH002 専用バス	空路、ワシントンDCへ 着後市内視察、ホテルへ <夕食会>(ワシントンDC泊)
②	11月14日(日)	ワシントンDC 滞在	終日		FREE(自由行動) (ワシントンDC泊)
③	11月15日(月)	ワシントンDC 滞在	午前 午後	専用バス	企業訪問① ワシントンコアおよびユーザ系企業へ訪問 企業訪問② (ワシントンDC泊)
④	11月16日(火)	ワシントンDC発 ボストン着	午前 午後	専用バス UA2828 専用バス	空港へ 空路、ボストンへ 着後、施設訪問③ ハーバード大学 (ボストン泊)
⑤	11月17日(水)	ボストン滞在	午前 午後	専用バス	企業訪問④ BSCコラボレイティブ・Geacなど 企業訪問⑤ (ボストン泊)
⑥	11月18日(木)	ボストン ニューヨーク着	午前 午後	専用バス ACELA2159 専用バス	サウス駅へ 最新鋭アセラ号にてニューヨークへ 着後、市内視察 午後FREE(自由行動)(ニューヨーク泊)
⑦	11月19日(金)	ニューヨーク 滞在	午前 午後	専用バス	企業訪問⑥ アムトラック・東京三菱銀行・ハイペリオンなど 企業訪問⑦ <夕食会>(ニューヨーク泊)
⑧	11月20日(土)	ニューヨーク発	午前 午後	専用バス NH009	空港へ 空路、帰国の途へ。 (機内泊)
⑨	11月21日(日)	成田着	午後		成田到着 到着後解散

訪問先の都合によりスケジュールが変更になる可能性もございますのでご了承ください



第17次コンタクトセンター現地フォーラム

－ 最先端コンタクトセンターのベストプラクティスを探る －

小会では、平成12年10月より「CRM/コンタクトセンターコンソーシアム」を協会内に開設し、ITを活用したCRM(カスタマー リレーションシップ マネジメント)の推進ならびにコンタクトセンターの革新による顧客志向型マーケティング技術の向上などを目的とした研究を進めて参りました。

その活動の一環として、小会では「コンタクトセンター現地フォーラム」を開催いたしております。本フォーラムでは、先進企業への訪問を通じ、より戦略的かつ効率的なセンター運営を実現するためのマネジメント手法やノウハウをビジュアルに情報収集を行うことを目的としております。

つきましては、実際にご参加者自身の目で先進企業の状況をご確認いただけるこの機会をご活用賜り、コールセンターの革新を目指しておられる皆様の積極的なご参加をお待ち申し上げます。

社団法人企業情報化協会



訪問先と内容 全3回・各回共に15:00～17:00

1/27(水) ジョンソンエンドジョンソン株式会社 東京都江東区 ビジョンケア カンパニー

ACUVUEという使い捨てコンタクトレンズのセンターです。

昨今は「顧客満足」という概念が広く普及し、「顧客を満足させる」「顧客に感動を与える」ということばが頻りに聞かれるようになりました。当センターでは常に「誰かが喜んでくれたら嬉しい」という、シンプルかつ普遍の人間の本能に従って、「Delighters(=誰かを喜ばせる人)になろう!」を合言葉に日々努力を重ねています。お客様に喜んで頂くためのセンター運営についてご紹介いたします。

2/3(水) ダイキン工業株式会社 神奈川県横浜市神奈川区

ダイキン工業株式会社東日本コンタクトセンターでは、お客様窓口として365日24時間、お問合せや修理の受付を行っております。コンタクトセンターとサービスステーションのメンバーが一丸となってお客様に『心地よさ』をご提供するために活動しております。また併設しているソリューションルームでは、家庭用と業務用のエアコンやオール電化商品を展示しております。こちらも合わせてご紹介いたします。

2/10(水) 株式会社リクルート 東京都千代田区

お客様の声を元に商品・サービス改善活動の取り組みを紹介します。カスタマーに対して「信頼性KPI」の指標化を行っています。カンパニーごとに事業課題のテーマを「信頼性KPI」に定め、経営指標の一部として設定し、目標設定、苦情低減の取り組みを行っています。

全社に対してCSマインド向上、従業員満足度向上に取り組みを行い、社内啓蒙用のDVD制作、社内イントラネットでカスタマーの声を紹介しています。

ご参加の手順と要項

1. 貴社から申込み到着後、参加登録票をご参加者にお送りいたします。
参加登録票に各回のご出席者名を返信用紙にご記入のうえFAXにてご返送ください。
※訪問企業ごとに出席者の変更は可能ですので、各回の出席者名、ご所属など必要事項をご記入のうえご返送ください。
2. 当日の集合場所・時間・内容など詳細スケジュールのご案内を各開催前にご参加者へお送りいたします。
ご参照いただき、集合場所・時間をご確認のうえご集合ください。
3. 当日はスケジュール終了後、現地解散といたします。

参加要領

参加費(全3回・1名あたり)

◆CRM/コンタクトセンター2009コンソーシアムメンバー:63,000円(消費税含む)

	JHDC会員	JIT会員	一般
参加費	73,500円(消費税含む)	84,000円(消費税含む)	94,500円(消費税含む)

お申し込み方法

- 必要事項をご記載のうえ、FAXまたは郵送にて本書を下記までご送付ください。
ご請求書・参加証・開催場所地図は郵送にてご送付いたしますので、当日ご持参ください。
●お支払いは、セミナー開催前日までに請求書に記載してあります指定口座にお振込ください。
(ただし、申込企業社内規定により開催後のお支払いも可能とします。)

お申込書

ダウンロード

ホームページからの申込みはこちらから

ホームページ

お申し込み

ご注意

- (1)資料は現地会場でその都度お渡しします。
- (2)訪問企業と参加企業がご同業にあたる場合参加をご遠慮いただく場合がございます。
- (3)定員は**15名程度**です。お申込みは随時受付ますが定員になり次第締め切らせていただきます。

お問い合わせ・お申込先

社団法人企業情報化協会
CRM/コンタクトセンターコンソーシアム事務局
TEL.03-3434-6677 FAX.03-3459-1704
〒105-0011 東京都港区芝公園3-1-22 日本能率協会ビル6F
Homepage: <http://www.jiit.or.jp>
E-Mail: (entry@jiit.or.jp)

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)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。

主催

社団法人企業情報化協会
CRM/コンタクトセンターコンソーシアム