



2009年度

第1期 カスタマーサポート部門

# センター長交流会議

～ 人的ネットワーク構築と課題解決の場 ～

開催のご案内

## 主な交流テーマ

- コスト最適化・削減
- パンデミック対策
- 人材マネジメント
- コールセンターの価値遊及

主催：社団法人企業情報化協会（IT協会）  
会期：2009年10月～2010年1月－計4回開催－  
時間：16:00～19:00 －各回共通－  
会場：日本能率協会ビル（東京都港区芝公園3-1-22）  
参加対象：●カスタマーサポートセンター／コールセンター／コンタクトセンター長・責任者  
●ユーザITサポート部門責任者・管理者  
定員：25名



コーディネーター： 矢島 竜児 氏  
株式会社リックテレコム  
月刊「コンピュータテレフォニー」編集長

## 各回の基本スケジュール

16:00～16:10	コーディネータによる最新トレンドのオーバービュー
16:10～17:10	講師による講演
17:10～18:00	ディスカッション
18:00～19:00	情報交歓会・懇親会

基本スケジュールは開催回によって変更される場合があります。

## プログラム

### 第1回 2009年10月21日(水)

#### 『今あらためてKPIの本質を問う ～共通の理解のために～』

講師: グラクソ・スミスクライン株式会社

カスタマ・ケア・センター センター長 熊澤 伸宏 氏



### 第2回 2009年11月5日(木)

#### 『人材リスクマネジメント ～組織としてのメンタルヘルス対策の取り組み紹介～』

講師: 株式会社損保ジャパン・ハートフルライン

取締役CC事業部長 木蜜 誠 氏



#### 『パンデミックに打ち勝つリスクマネジメント』

講師: PwCアドバイザリー株式会社

マネージャー 糞谷 充純 氏



### 第3回 2009年12月14日(月)

#### 『コンタクトセンターにおけるES向上のポイント』

講師: 東京海上日動コミュニケーションズ株式会社

執行役員 ゼネラルマネージャー 田口 浩 氏



#### 『メンタルヘルス問題の最新事情』

講師: 三好事務所

産業カウンセラー 三好 加余子 氏



### 第4回 2010年1月25日(月)

#### 『コンタクトセンターの価値波及』

講師: 株式会社リクルート

CS推進室 企画グループ ゼネラルマネージャー 河合 洋 氏



#### 『「顧客満足」のその先へ これからのコールセンターに求められる役割』

講師: アイ・ビー・エム ビジネスコンサルティング サービス株式会社

CRMサービス マルチチャネルトランスフォーメーションコンサルタント 加賀 宝 氏



※プログラム内容は変更される場合がありますのであらかじめご了承下さい。プログラムテーマは一部仮題が含まれます。

## 開催のご案内

カスタマーサポートセンター/コンタクトセンター部門が果たす役割は、単に顧客やユーザのサポートのみならず、業績に直接的に貢献する機能を要求される傾向も多くなりようになりました。

また、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、多様な機能が求められています。

特に、センターを統括するセンター長のミッション・役割はセンターマネジメントではありますが、センターマネジメントの領域は要員管理、コスト管理、他部門間調整など多岐にわたります。

そこで小会では、各企業において同じ立場のセンター長の方々がセンターマネジメントを行っていく上で欠かせない数々の情報収集と、共通の問題意識を有する方々との情報交換、情報交流、課題検討など人的ネットワーク構築の場を提供することを目的に、本年10月より「第1期カスタマーサポート部門・センター長交流会議」を開催致します。

## カスタマーサポート部門・センター長交流会議の目的

- ① 共通の問題・課題意識を有するメンバー間の意見交流、情報収集、課題解決を促進するためフォーラムを開催し、人的ネットワークの形成を行います。
- ② 異なる業種の方々との交流を通じて、客観的に自己認識をし、多様な価値観を受け入れることによって人間力を醸成していく場です。
- ③ 事例テーマについて議論することにより、お互いの中にもない思考や価値観を互いに学び、刺激を与え続けられる人的ネットワーク形成の場です。

## カスタマーサポート部門・センター長交流会議企画委員会 委員一覧

研究会のプログラムは、第1期カスタマーサポート部門・センター長交流会議企画委員会にて、おまとめ頂きました。

### 委員:

長谷川 公彦 味の素株式会社 食品統括部 お客様相談センター長  
瀬戸 友彦 イーバンク銀行株式会社 CS本部 顧客戦略部 コールセンター長  
米澤 春彦 NECフィールディング株式会社 東日本カスタマーサポート本部 ネットワークサービスセンター長  
北上 茂雄 株式会社エヌ・ティ・ティ・エムイー ネットワークサービス事業本部 コールセンター事業部 リモートサポートフロント長  
福住 達也 株式会社大塚商会 技術本部 たよれーるコールセンター CRM推進課 課長  
仁藤 文久 株式会社オービックビジネスコンサルタント サポートセンター センター長  
森山 求 株式会社沖電気カスタマアドテック カスタマサポートセンタ センター長  
篠田 泰治 オムロンフィールドエンジニアリング株式会社 CS本部 東部カスタマーサポート部 部長  
野口 泰司 カブドットコム証券株式会社 営業本部 営業推進室長  
松永 路子 グラクソ・スミスクライン株式会社 カスタマー・ケア・センター マネージャー  
坂本 哲哉 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部 第5センター長  
清水 光久 株式会社シーエーシー ITOセンター 副センター長 兼 EHDグループ長  
小野 美子 株式会社JALインフォテック エアライン事業本部 アプリケーション開発事業部 ERPシステム部 ヘルプデスクサービス 課長  
和泉 祐子 ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社 ビジョンケアカンパニー カスタマーサービス部 シニアマネージャー  
植村 学 ダイキン工業株式会社 東日本コンタクトセンター 室長  
高部 真一 株式会社テブコシステムズ カスタマーサービス部長  
小川 景德 ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社 東京カスタマーコンタクトセンター マネージャー  
家田 和彦 日産自動車株式会社 国内サービスグループ 部長  
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  
松山 啓子 ファンケル株式会社 カスタマーサービスユニット コンタクトセンター研修グループ グループマネージャー  
河合 洋 株式会社リクルート CS推進室 企画グループ ゼネラルマネージャー  
山本 博仁 富士ゼロックス株式会社 CS本部 CR部 カスタマーコールセンター センター長  
細田 博 株式会社リコー 総合コールセンター 副所長  
宮崎 衆司 HOYAサービス株式会社 カスタマーソリューション事業部 コンタクトセンターグループ グループリーダー

(順不同・敬称略)