

第18期

カスタマーサポート革新研究会

～顧客価値向上に向けたマネジメントと組織づくり・人づくり～

参加費 (1名様・税込み)	区分	参加費
	IT協会会員 コンタクトセンター推進協議会会員	162,000円
	会員外	183,600円

- ※ 参加費には消費税8%を加算しております。
- ※ 2名以上申込み参加の場合は、追加1名につき会員97,200円(税込)、一般108,000円(税込)となります。
- ※ 参加費には、当日の配布資料、研究会終了後の懇親会費用(第1回、第4回)が含まれています。
- ※ 第5回、現地見学会参加に関わる交通費・宿泊費・懇親会費は各自ご負担いただきます。

カスタマーサポート革新研究会 参加申込書			
開催期日：2017年5月～2017年11月 (全5回)			
会員区分	<input type="checkbox"/> 企業情報化協会会員	参加者人数	名
	<input type="checkbox"/> コンタクトセンター推進協議会会員	参加費合計	円
ふりがな			
会社名			
住所 〒 -			
所属/お役職			
派遣責任者		E-Mail	
電話番号		FAX	
ご要望記入欄			Pjt No 301

※請求書と参加証は派遣責任者様宛てに送付致します。それ以外をご希望の方はご要望記入欄にご記入下さい。

ご参加者①	E-Mail	
所属/お役職		
ご参加者②	E-Mail	
所属/お役職		

お問い合わせ・お申込先	個人情報の取扱いについて
公益社団法人企業情報化協会 TEL. 03-3434-6677 FAX. 03-3459-1704 〒100-0003 東京都千代田区一ツ橋1-2-2 住友商事竹橋ビル15階 Homepage : http://www.jiit.or.jp E-Mail : entry@jiit.or.jp	公益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。 <備考>
	事務局 使用欄

研究会の目的

センターの内部活性化を目指し、現在のセンターマネジメントの重要課題をテーマとして取り上げ、参加者同士や講演者との交流を促進し、課題解決の糸口を探ります。

革新に向けた諸課題を研究

- 新技術導入
- 変化への対応
- 組織・人づくり
- 顧客価値向上



会期

2017年5月～11月 (全5回)

研究会参加対象

- ◎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
- ◎カスタマーサポート部門/
ユーザー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
- ◎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

カスタマーサポート革新研究会
企画委員長
 株式会社東京海上日動コミュニケーションズ
 代表取締役社長
岩越 健一 氏

コーディネーター
 株式会社野村総合研究所
 ビッグデータイノベーション推進部
 上級研究員
神田 晴彦 氏

第18期カスタマーサポート革新研究会

開催のご案内

企業が持続的に成長していくためには、顧客視点（お客さま視点）に立つことは不可欠であり、顧客接点の最前線であるカスタマーサポート部門は、その位置づけ方や活用の仕方によって、一層の利益貢献が期待できる組織です。

カスタマーサポート部門は、お客さま対応の集約化によるコスト低減のみならず、顧客とのコミュニケーションを円滑・迅速・的確に行うことにより、顧客数の維持・増加、離脱防止に重要な役割を果たします。さらに企業のブランドイメージ向上によるロイヤルカスタマー化率向上、「お客様の声（VOC）」の収集・分析による商品開発、販売戦略部門へのフィードバックなど、経営貢献の領域は多岐にわたります。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カスタマーサポート機能のあり方について、研究を行ってまいりました。

本研究会では、カスタマーサポート領域のマネジメント上の課題、人材確保と育成、アウトソースマネジメント、またAI等の高度な技術の利活用による、新しい顧客価値の創造に寄与する革新的な取り組みを研究対象とし、真に経営貢献のできるカスタマーサポートのあり方を探ります。

第18期 カスタマーサポート革新研究会 企画委員一覧

- 企画委員長：
岩越 健一 株式会社東京海上日動コミュニケーションズ 代表取締役社長
- 委員：
- | | |
|---|---|
| 浅見 一夫 株式会社アイティ・イット 顧問 | 米倉 慎一郎 チューリップ保険会社 ダイレクト事業本部 カスタマーケアセンター 統括部長 |
| 田中 美津子 アサヒグループ食品株式会社 品質保証本部 お客様相談室 室長 | 長谷 達郎 DHLジャパン株式会社 カスタマーサービス本部 カスタマーコンタクトセンターセンター長 |
| 早乙女 晴子 味の素株式会社 品質保証部 お客様相談センター長 | 渡辺 宏一郎 東京海上日動火災保険株式会社 業務品質部・お客様の声室 |
| 梅村 礼央 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 お客様サービス向上部 部長 | お客相談センター センター長 |
| 野澤 直人 AJS株式会社 IT基盤事業部 延岡IT基盤センター | 大畑 達郎 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業務ユニット |
| カスタマーサービスグループ グループ長 | エグゼクティブ・マネージャー |
| 福田 英樹 SMBC日興証券株式会社 東京コンタクトセンター 部長 | 高橋 徳彦 TOTO株式会社 お客様本部 お客様相談センター 所長 |
| 飯塚 隆 NECネットエスアイ株式会社 ニューソリューション推進事業部 | 見永 真理 日本生命保険相互会社 東京コールセンター 課長補佐 |
| コンタクトセンターソリューション部 課長 | 大庭 正裕 日本電気株式会社 スマートネットワーク事業部 |
| 小松原 広行 NECフィールディング株式会社 カスタマーサポート事業部 | カスタマーフロントソリューション統括 事業主管 |
| コンタクトセンター戦略部 部長 | 株式会社日本能率協会コンサルティング |
| 武田 和弘 NTTコミュニケーションズ株式会社 ホイス&ビテオコミュニケーションサービス部 | CS・マーケティング/セールス革新センター長 |
| 販売推進部門長 | 石井 秀幸 株式会社野村総合研究所 スマートコミュニケーション事業部 グループマネージャ |
| 福田 邦弘 NTTコムソリューションズ株式会社 デジタルソリューション第二本部 | 株式会社ハウコム 代表取締役社長 |
| CRMソリューションサービス部 特任部長 | 株式会社日立システムズ BPOシステム運用本部 部長 |
| 杉本 俊彦 株式会社大塚商会 技術本部 サポートセンター部門 | 近藤 昭人 富士通株式会社 ネットワークサービス事業本部 プロモーション担当 課長代理 |
| たよれーる戦略推進室 部長 | 津江 好美 富士通コミュニケーションサービス株式会社 シニアビジネスコンサルタント |
| 仁藤 丈久 株式会社オービックビジネスコンサルタント 開発本部サポートセンター 部長 | 岸田 邦博 プラス株式会社 ジョインテックスカンパニー CRM部 副部長 |
| 松本 善行 オカモト株式会社 お客様相談室 室長 | 株式会社プレステージ・インターナショナル CRM事業部統括部長 |
| 佐藤 初之 株式会社オリエンコーポレーション オリコカードセンター 所長 | HOYAサービス株式会社 カスタマーソリューション事業部 |
| 久永 則昭 オリパス株式会社 科学国内営業本部 科学国内営業企画部 | コンタクトセンターグループ グループリーダー |
| お客相談センター 課長 | 株式会社LIXIL マーケティング本部 商品情報統括部 統括部長 |
| 大谷 浩之 オルビス株式会社 CRM・顧客満足推進部 部長 | 山田 修司 株式会社リクルートライフスタイル 企画統括室 CS推進部 CS2グループ |
| 福田 智孝 キューアンドエー株式会社 執行役員 経営管理本部長 | グループマネージャー |
| 大井 照子 グラクソ・スミスクリン株式会社 カスタマー・ケア・センター | リコージャパン株式会社 カスタマーサポート本部 サポート統括室 室長 |
| 門倉 純一 一般社団法人CRM協議会 理事 | 株式会社WOWOWコミュニケーションズ 経営戦略部 担当部長 |
| 清水 光久 株式会社シーエーシー 医薬ビジネスカンパニー 担当部長 | |
| 斎藤 哲也 ジェネシス・ジャパン株式会社 マーケティング本部 本部長 | |
| 杉本 ことみ 資生堂ジャパン株式会社 お客様センター お客様窓口グループマネージャー | |
| 福住 達也 スターティア株式会社 インフラ事業本部 技術サポート統括部 統括部長 | |
| 野中 豊明 全労済 普及推進部 部長 | |
| 足田 孝 ソニー銀行株式会社 本店営業部 カスタマーセンター長 | |
| 川口 猛士 ソフトバンク株式会社 プロセスマネジメント本部 業務統括部 部長 | |
| 内田 淳彦 そんぽ24損害保険株式会社 | |
| ダイレクトアドバイスセンター・ダイレクトアドバイスセンター長 | |
| 久保田 真一 ダイキン工業株式会社 東日本コンタクトセンター CS担当課長 | |
| 木村 晃 株式会社中央コンピュータシステム システムサービス部 | |
| JA共済サポート2グループ 課長 | |
- ご所属・お役職は2017年3月時のものです
(順不同 敬称略)



基本時間配分 ※基本時間 14時00分～17時00分を基本といたします。

時間	内容	時間	内容
14:00～14:10	コーディネータ課題提起	16:10～16:50	ディスカッション・質疑応答
14:10～15:00	講演(1)	16:50～17:00	コーディネーターまとめ
15:10～16:00	講演(2)		

- ◆ 第1回および第4回は終了後に情報交歓会を開催いたします。
- ◆ 第5回の現地見学会は別途詳細をご連絡いたします。

研究討議テーマ・内容

プログラム内容は変更される場合がありますので予めご了承ください。
最新情報は小会ホームページをご覧ください。

第1回 5月26日(金) 新技術導入と「人ならではの」顧客対応

『IBM Watsonで広がる
コグニティブ・ビジネスの世界(仮)』

日本アイ・ピー・エム株式会社
常務執行役員
コグニティブ・ソリューション事業担当
松永 達也 氏

『お客様相談業務における
シニア活用について』

東京海上日動火災保険株式会社
業務品質部 お客様の声室
お客様相談センター センター長
渡辺 宏一郎 氏

第2回 7月10日(月) 高品質な顧客対応を実現するセンターマネジメント

『マイクロソフトのセンターマネジメント』

日本マイクロソフト株式会社
カスタマーサービスアンドサポートコミュニティ、
アドバイザー、パートナーアンドセールスサポート本部
プリセールス アンド リテンション Regional Presales Lead
合田 雅子 氏

『環境変化から模索する“成幸”の
センターマネジメントとは?』

情報工房株式会社
代表取締役
宮脇 一 氏

第3回 8月23日(水) 変化に対応するための人づくり・組織づくり

『日立システムズにおける
人財育成の取り組み』

株式会社日立システムズ
コンタクトセンタ&ビジネスサービス事業部
企画部 主任技師 土谷 恵里 氏

『SMBC日興証券の進化し続ける
コンタクトセンターの取り組み』

SMBC日興証券株式会社
東京コンタクトセンター 部長
稲田 英樹 氏

第4回 10月25日(水) 顧客価値の向上に向けた取り組み

『AIがもたらす次世代の
コンシューマーエンゲージメント』

ネスレ日本株式会社
マーケティング&コミュニケーションズ本部
コンシューマーリレーションズ部 部長
野崎 善教 氏

『ロイヤルカスタマー化に向けた
カルビーの取り組み』

カルビー株式会社
コーポレートコミュニケーション本部
本部長補佐
天野 泰守 氏

『LIXILの人財育成とCX向上』

株式会社LIXIL
マーケティング本部 カスタマーサービス統括部
カスタマーコミュニケーション部 部長
梅田 利江子 氏

第5回 11月10日(金) 現地見学会 サービス向上への取り組み

現地見学会 in 福岡

やずやグループ 株式会社ワイズ・ヒューマン (福岡市)
新日本製薬株式会社 (福岡市)

