

～企業収益向上、顧客価値創造のための戦略的次世代CRM～

CRM/コンタクトセンター コンソーシアム 2007



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。
コンソーシアムとして、情報収集の場、情報提供の場、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意見交換の場として隔月でフォーラムを開催します。先進企業ならびに課題解決技術の習得のため、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

- ◎マーケティング部門/情報システム部門/経営企画部門責任者、管理者
- ◎コンタクトセンター関連部門/お客様相談窓口責任者、管理者

【委員長】

西 清二 明治安田損害保険株式会社 代表取締役社長

【委員】

米澤 春彦 NECフィールディング株式会社 東日本カスタマーサポート本部 カスタマーサポートセンター長

鈴木 豊 株式会社エヌ・ティ・ティ・エムイー コールセンタビジネス部門 部門長

吉川 裕己 NTTコミュニケーションズ株式会社 システムエンジニアリング部
システムソリューション部門 CRMグループ 課長代理

湯澤 洋逸 株式会社NTTソルコ 取締役第一営業本部副本部長 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
システムソリューションビジネスユニット CRMインテリジェンス担当 課長代理

遠渡 明久 株式会社大塚商会 技術本部 サポート技術部門 執行役員

藤田 剛史 株式会社ジャストシステム システム営業推進グループ 商品企画・推進 リーダー

栢木 邦生 全日空システム企画株式会社 CRMシステム部 第1チーム リーダー

北沢 真ノ介 ダイキン工業株式会社 サービス本部 東日本コンタクトセンター 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本部
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

梅澤 好美 東急ファシリティサービス株式会社 ビジネススタッフ事業部 教育コンサルタント

伊藤 従美 株式会社東京海上日動コミュニケーションズ ヘルプデスク本部 マネージャー

早瀬 俊一 日本電気株式会社 UNIVERGEソリューション推進本部 部長

杉野 直夫 日立電子サービス株式会社 アンサーセンタ センタ長

飯沼 義昭 株式会社リコー 販売事業本部 お客様相談センター 参与

萩原 計昭 ヤフー株式会社 CS本部お客様センター教育研修チーム チームリーダー

開催のご案内

企業を取り巻く環境は、ITの目覚ましい進歩によって大きく変化してきています。それはマーケティング(市場分析)の方法や考え方はもとより、企業のビジネスモデルそのものを大きく揺れ動かしています。

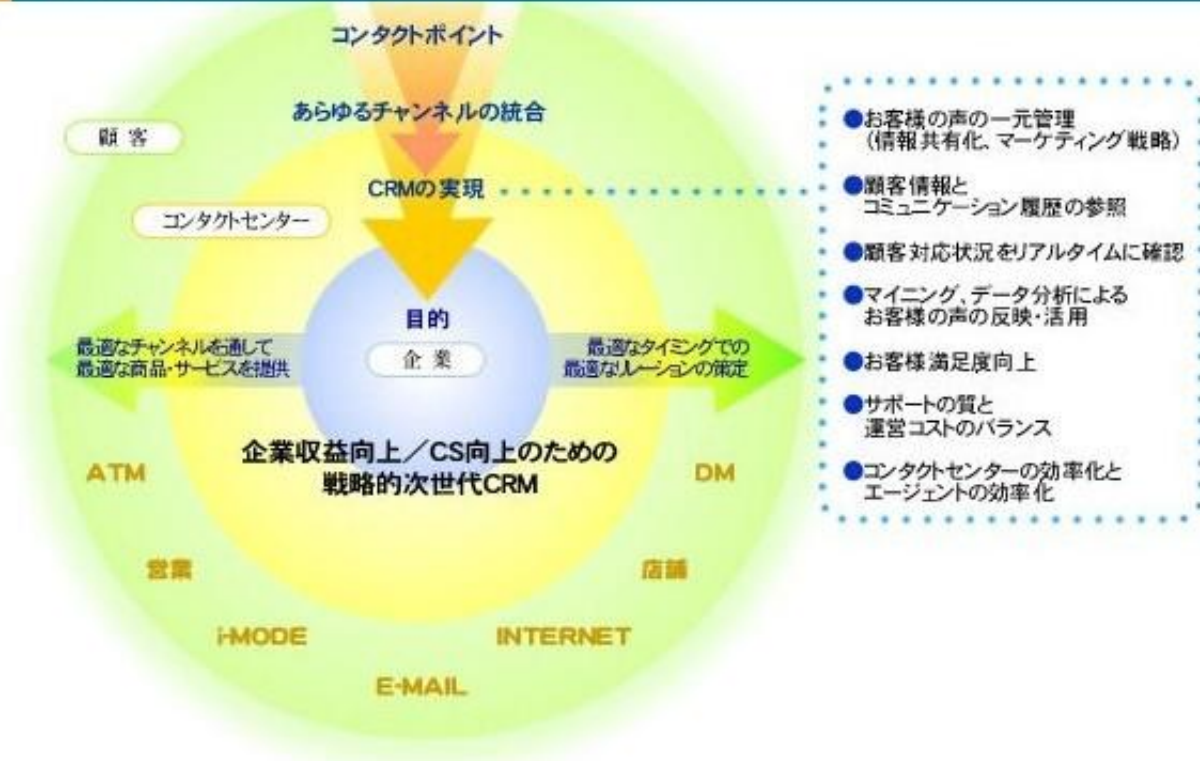
企業情報化協会では、2000年に「CRM/コールセンター推進コンソーシアム」を開設し、CRMの概念に代表されるマーケティング戦略と、企業のフロントラインとしてのコンタクトセンター機能のあり方について、研究を行ってまいりました。

CRMは、激しい競争時代を生き抜く企業にとって最重要な「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と同時に獲得する、新時代のビジネス・コミュニケーション・プラットフォームであります。

本コンソーシアムでは、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致します。

社団法人企業情報化協会ではこの考えに基づき、企業におけるCRM(eCRM)の推進とそれを実践する前線基地として期待されるコンタクトセンターの革新を目的として2005年4月に名称を改め「CRMコンタクトセンターコンソーシアム」を設立いたしました。本年度は「企業収益向上、顧客価値創造のための戦略的次世代CRM」を統一テーマに開催いたします。

CRMの実現



コンソーシアム関連事業

教育

EDUCATION

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講。

大会

EVENTS

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

AWARD

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うる企業、機関、団体に対して授与するものです。

2007年 年間活動スケジュール(予定)

会期 2007年4月～2008年3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①
15:10～16:00	ゲストスピーカーによる講演②
16:10～16:40	質疑応答・ディスカッション
16:40～17:00	発表および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。

【コーディネーター】

毎澤 好美

JRM/コンタクトセンターコンソーシアム2007企画委員会委員

東急ファンリティサービス株式会社 ビジネススタッフ事業部 教育コンサルタント

第1回 2007年4月19日(木)

事例研究①

顧客感動を生むコールセンター ～コール/コンタクト・センターの進化の方向～

講師: 谷口 修氏

イー・パートナーズ有限会社
代表取締役

事例研究②

コール・センター・メトリックス

講師: 能澤 伸宏氏

グラクノ スミスクライン株式会社
カスタマー・ケア・センター 部長

第2回 2007年6月14日(木)

事例研究①

分析手法の活用によるコンタクトセンターの戦略 的運営

講師: 生沢 雄一氏

トランスコスモス株式会社
サービス企画本部 本部長代理

事例研究②

サントリーにおける”お客様の声“活用の戦略と 実際

～お客様の視点で行動するために～

講師: 折井 雅子氏

サントリー株式会社 お客様コミュニケーション部
マーケティングサポートセンター センター長

第3回 2007年8月2日(木)

事例研究①

戦略コンタクトセンター運営のための人材マネジメントとは

～採用から育成のポイント～

講師: 柿沼 百合子氏・下平 花織氏
株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ
ヒューマンキャピタル部 人事・人材開発部門
研修担当 トレーニングマネージャー

事例研究②

富士通パソコンサポートの品質・生産性向上の秘訣(仮)

講師: 寺師 和久氏
富士通株式会社 パーソナルビジネス本部
コンタクトセンター統括部 統括部長

第4回 2007年10月11日(木)

現地フォーラム
全日本空輸株式会社



イメージ



イメージ

第5回 2007年12月13日(木)

事例研究①

アウトソーシングにおける発注者と受注者との良好な関係を築くために...

講師: 村田 啓多郎氏
ミレア・モンディアル株式会社
オペレーション部 本部長

事例研究②

顧客価値創造に向けて果たすべき
カスタマーサポートセンターの役割
(お客様満足度NO.1のサービスの提供にむけて)

講師: 長島 秀行氏
バイオニアサービスネットワーク株式会社
取締役 カスタマーサポートセンター部長

第6回 2008年2月14日(木)

事例研究①

コンタクトセンターにおける全員経営参加型組織のつくり方

講師: 高橋 克博氏
株式会社ベンチャー・リンク
事業開発本部 OSマネジメント@グループ マネージャー

事例研究②

ファンケルコンタクトセンターの人材育成について

講師: 松山 啓子氏
株式会社ファンケル 直販営業本部
ファンケルアカデミー 研修グループ グループマネージャー

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にお願ひ申し上げます。
(ただし、会社の規定による、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下さい。

>> 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