

参加申込要領

◆参加費用(※1名あたり・消費税込み)

区分	参加費(消費税込み)
企画委員	132,000円
IT協会正会員 準会員(カスタマーサポート部門)	165,000円
一般	198,000円

※参加費には消費税10%を加算しております。
※各回の詳細案内は開催の1~2週間前に別途ご参加者へメールでお送りします。
※全会合、Zoomを利用したオンライン開催とさせていただきます。
Zoomへのアクセス可否につきまして、事前に社内ご担当部門へご確認のうえお申し込みいただきますようお願いいたします。

◆複数申込割引参加費用(2名以上お申込み参加の場合、追加1名につき)
(例:会員で2名お申込みの参加費用の合計は、税込で275,000円となります)

区分	参加費(消費税込み)
企画委員	99,000円
IT協会正会員 準会員(カスタマーサポート部門)	110,000円
一般	121,000円

◆参加申込方法

本申込書に必要事項をご記入の上、上記あてご送信ください。
折り返し、郵送にて請求書をお送りいたします。

◆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ください。
お支払は、原則として開催日前日までお願い申し上げます。

第10期サービス・ホスピタリティ研究会 参加申込書

FAX送信先:03-3459-1704/事務局 宛

WEBからの申し込みはこちら <http://www.jiit.or.jp>

※請求書は派遣責任者様宛にお送りいたします。それ以外をご希望の方はご要望記入欄にご記入ください。
※オンライン開催のため、ご参加証の発行はございません。

フリガナ		フリガナ		該当欄へチェックを入れてください
会社名 (正式名称)		事業所名		<input type="checkbox"/> 企業情報化協会会員 <input type="checkbox"/> 企業情報化協会準会員 (カスタマーサポート部門) <input type="checkbox"/> 一般(会員外)
所在地	〒			
フリガナ		所属 役職名		TEL(市外局番からご記入ください)
派遣責任者				
Eメール		メール配信	<input type="checkbox"/> 希望する <input type="checkbox"/> 希望しない	FAX(市外局番からご記入ください)

ご要望記入欄

参加者①	フリガナ		所属 役職名	
	氏名			
	〒		TEL	FAX
参加者②	フリガナ		所属 役職名	
	氏名			
	〒		TEL	FAX

参加者①	フリガナ		所属 役職名	
	氏名			
	〒		TEL	FAX
参加者②	フリガナ		所属 役職名	
	氏名			
	〒		TEL	FAX

会員制度のご案内

公益社団法人企業情報化協会は、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。
資料請求先: 顧客ネットワークセンター (TEL 03-3434-6677)

個人情報の取り扱いについて

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・お申し込み先

公益社団法人企業情報化協会(IT協会)

サービス・ホスピタリティ研究会事務局

〒105-0011
東京都港区芝公園3-1-22 日本能率協会ビル3階
TEL:03-3434-6677 FAX:03-3459-1704
mail : info@jiit.or.jp

Webページからもお申込みできます
<http://www.jiit.or.jp>

第10期
サービス・ホスピタリティ研究会

~マニュアルから一歩抜け出した顧客対応を目指して~

会期: 2021年11月~ 全5回

会場: リアル(予定) & WEB
ハイブリット開催

本研究会に期待できること

- *コロナ禍で変わる生活用様式に合わせた「おもてなし改革」が推進できる。
- *ホスピタリティとITの融合事例学習で「生産性改革」に貢献できる。
- *ホスピタリティ人財の「育成と活用」の実行力が身に付く。
- *優れた方との「差」を認識し、自身の「問題」を発見できる。

参加対象

- ・コンタクトセンター責任者
- ・生産性改革 担当者 責任者
- ・CS推進 責任者
- ・デジタルマーケティング 責任者
- ・お客さま相談室責任者
- ・CRM・マーケティング責任者
- ・SI企業・アウトソーサー責任者
- ・総務・人事・教育責任者

Pickup Contents

リモートでスペインバル巡りツアー!
(サービス利用体験)



第10期 サービス・ホスピタリティ研究会 企画委員会

企画委員長



G&S Global Advisors Inc.
代表取締役社長
橋 フクシマ 咲江 氏
(公益社団法人経済同友会 幹事)

企画副委員長



東京電力ホールディングス株式会社
執行役員
最高経営理念責任者
茨木 久美 氏

企画副委員長



エクシオグループ株式会社
ICTソリューション事業本部
第一ソリューション営業本部 本部長
西明 珠紀 氏

第10期 サービス・ホスピタリティ研究会

～マニュアルから一歩抜け出した顧客対応を目指して～

開催の目的

『真のサービス・ホスピタリティとは何か』を考察してまいりました本研究会も、今年で10年目を迎えます。今年、新型コロナウイルス感染症の拡大により、働き方や生活様式が一変し、顧客接点の在り方やサービスの提供の仕方も変革を余儀なくされることとなりました。しかしながら、時代背景が変わったとしても、「ホスピタリティの本質」そのものは変わらず、時代背景や、顧客ニーズの変化に合わせて、ホスピタリティを実現する手法を革新し続けていくものだと考えております。顧客接点で心理的付加価値を加えることにより利益を生み出すサービスやホスピタリティ重視の考え方においては、そこで働いている人材が企業の顧客価値創造や維持のカギを握っています。なかでも特に模倣しにくく継続性のある競争価値を生み出すことができるのは、人材が持つ知識、能力、技術などの無形資源です。本研究会では、「ホスピタリティの本質とは何か」を改めて再考するとともに、顧客から愛されるブランドになるための具体的なホスピタリティ手法や最新技術を活用した先進的なおもてなしの実践方法までを豊富な事例を交えながら幅広くご紹介していきます。

基本スケジュール

時間	内容
13:00	Zoom集合（参加者同士の自己紹介・情報交換）
13:15～13:30	委員長・副委員長挨拶/コーディネーターによる問題提起
13:30～14:20	講演①
14:20～15:10	グループ討議・発表・質疑応答
15:20～16:10	講演②
16:10～17:00	グループ討議・発表・質疑応答
17:00～17:15	委員長・副委員長・コーディネーターによる総括

第10期 サービス・ホスピタリティ研究会 企画委員一覧

委員長: 橋 フクシマ 咲江	G&S Global Advisors Inc. 代表取締役社長 (公益社団法人経済同友会 幹事)	コーディネーター: 高橋 竜子	資生堂ジャパン株式会社 コンシューマーセンター グループマネージャー
副委員長: 茨木 久美	東京電力ホールディングス株式会社 執行役員 最高経営理念責任者	アドバイザー: 萬年 良子	ベルトラ株式会社 取締役 COO
西明 珠紀	エクシオグループ株式会社 ICTソリューション事業本部 第一ソリューション営業本部 本部長	小林 洋子	国立研究開発法人宇宙航空研究開発機構 (JAXA) 監事
		川上 直美	株式会社ファンケル ファンケル大学 研修部 ビューティグループ 課長
林 麻貴	株式会社大塚商会 技術本部 サポートセンター部門 たよれーる戦略推進室 品質管理課 課長	安部 英里	ヤフー株式会社 コーポレートグループSR推進統括本部 メディアCS本部決済・デジコンCS推進部 部長
田中 陽子	エム・ユー・コミュニケーションズ株式会社 事業統括本部 事業支援部 能力開発グループ 部長代理	赤間 朋美	大樹生命保険株式会社 人事部 人事総務グループ 長
栃本 みどり	株式会社三井住友銀行 事務統括部 部長代理	澤田 幸子	株式会社アイティ・コミュニケーションズ 人財マネジメント本部 取締役本部長
蛭田 由美	株式会社NTT東日本サービス 営業推進部 営業企画部門 育成推進担当 担当課長	波邊 美代子	NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社 データ&アナリティクス部 担当部長
織田 由里絵	株式会社NTTデータスマートソーシング 第一カスタマーソリューション部 課長	村瀬 久美子	株式会社東京海上日動コミュニケーションズ 企画ユニット マネージャー
峯村 恵	株式会社キューブシステム 財務経理部 部長	村上 幸子	株式会社JR東日本テクノハートTESSEI おもてなし創造部 副課長
塚本 わかば	株式会社シーエーシー 経営企画部 マネージャー	酒井 貴美子	ユニシービージャパン株式会社 事業開発・アライアンス、 コミュニケーションズ本部 UCBCares プロジェクト リード
小櫻 千里	株式会社スタッフオリコ 人事シェアード事業部採用・教育サポートチーム 課長	関根 紀子	サイボウズ株式会社 カスタマー本部 執行役員本部長
吉田 佳代	ソニー生命保険株式会社 カスタマーセンター管理課 主事	奥村 優美	株式会社ファンケル ファンケル大学 研修部 コンタクトセンターグループ 課長
英 かほる	株式会社日本能率協会コンサルティング 管理本部 コーポレートグループ グル―長 兼 総務センターセンター長	鞍川 由希子	NRIシステムテクノ株式会社 人事部 人事グループ 専任課長
宮脇 恵子	森永製菓株式会社 お客様サービスセンター	吉村 美智子	アサヒ飲料株式会社 品質保証部 お客様相談室 室長
三島 梨奈	ヤマトコンタクトサービス株式会社 品質向上推進室 係長	寺田 知子	キューアンドエー株式会社 コーポレートサポート統括本部 ハピネス推進室 副室長
藤谷 博子	新日本製薬株式会社 カスタマーサービス推進課 課長	益子 なぎさ	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 企画グループリーダー
中村 拓美	株式会社いんべん 経営企画部 広報宣伝グループ 係長	福田 智栄子	株式会社日立システムズ/パワーサービス マネージドサービス事業部 ビジネスサービス本部 データビジネスサービス部
外山 裕梨	パーソルワークスデザイン株式会社 サービスデザイン本部 サービス戦略部 コンサルティング課	廣瀬 奈加子	ビジネスサポートグループ 主任技師
土屋 美奈	株式会社TMJ 取締役執行役員	廣瀬 知津	サントリーウェルネス株式会社 コンタクトセンター部 スペシャリスト
笹本 奈穂	フィデリティ証券株式会社 カスタマー・サービス部 マネージャー	平井 万里	富士通コミュニケーションサービス株式会社 ビジネスマネジメント統括部 経営管理部
河野 有希子	ジョンソン・エンド・ジョンソン 日本法人グループ デリバリー カスタマーサービス イネイブルメント マネージャー	丸山 絢子	東京電力エナジーパートナー株式会社 CS推進室 サービスマネジメントグループ マネージャー
河内 千晴	東京ガスネット株式会社 人事・総務部 制度改革プロジェクトグループ マネージャー	下 幸代	味の素株式会社 食品事業本部 グループお客様相談センター マネージャー
奥 絵理奈	損害保険ジャパン株式会社 カスタマーコミュニケーション企画部 主任	黒田 理香子	株式会社WOWOWコミュニケーションズ 営業部WOWCOMCollege エーザイ株式会社 ICTビジネスソリューション部
岡村 里佳	株式会社東急百貨店 渋谷戦略事業部 営業推進部 顧客サービス部 CS推進 統括マネージャー	大橋 美子	第一生命保険株式会社 コンタクトセンター統括部 課長
大野 美日	三井住友カード株式会社 コールセンター-東京 チームリーダー	梅原 英理紗	SCSKサービスウェア株式会社 デジタルサービス推進部 部長
粉川 啓子	株式会社日本旅行 CS推進室	梅木 洋子	資生堂ジャパン株式会社 コンシューマーセンター マネージャー
井殿 和美	チェーリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド ダイレクト事業本部 カスタマーケアセンター 課長補佐	伊藤 法子	SMBC日興証券株式会社 東京コンタクトセンター 第二コンタクトセンター センター長
佐々木 史織	株式会社みずほフィナンシャルグループ お客様サービス部	石川 智子	アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 お客さまサービス向上室 マネージャー

2021年7月末時点(順不動・敬省略)

研究テーマ・内容

2021年 11 月 29 日(月)

《講演①》

JTにおける多様化推進の取り組みについて ～LGBTに関する取り組み～

JTでは、性別、性自認、性的指向や年齢、国籍だけではなく、経験、専門性など、異なる背景や価値観を尊重し、違いに価値を見出すことが、会社の持続的な成長に繋がると考えており、多様化の推進を経営計画の課題のひとつとして位置づけています。本研究会では、その中でも特にLGBTに関する取り組みについて、具体的な内容も含めご紹介させていただきます。

日本たばこ産業株式会社
人事部 次長
多田羅 秀誠氏

2021年 12 月 21 日(火)

《講演①》

「丸井グループの共創サステナビリティ経営」

丸井グループのミッションは「すべての人が『しあわせ』を感じられるインクルーシブで豊かな社会を共に創る」です。私たちがめざすのは、お客さまをはじめ、株主・投資家の皆さま、地域・社会、お取引先さま、社員、将来世代すべてのステークホルダーの「利益」と「しあわせ」の調和と拡大による企業価値の向上です。当社が推進する「共創サステナビリティ経営」について、またそれを支える企業風土について、お話をさせていただきます。

株式会社丸井グループ
サステナビリティ部 兼 ESG推進部 部長
関崎 陽子氏

2022年 1 月 18 日(火)

《講演①》

コロナ禍での24時間対応

コンタクトセンターのテレワーク実践

ネットワングループのお客様のICT利活用を24時間365日で支えるコンタクトセンターを運営。新型コロナウイルスの緊急事態宣言発令を機に、短期間でテレワークへ移行し、サービスを停止することなく従業員の安全を確保。加えて、全面テレワーク環境下で、サービス品質の可視化と改善を行い、COPC認証を取得した取り組みをご紹介させていただきます。

ネットワンシステムズ株式会社

カスタマーサービス本部エキスパート オペレーション部
部長 広瀬 健治氏

2022年 2 月 16日(水)

《講演①》

ひとにやさしく寄り添えるデジタル改革を目指して

デジタルは、あなたのイノチも守ります。何かの時は優しくあなたに寄り添います。一人暮らしの孤独を救ってくれます。もちろんとても便利です。「老いてこそデジタルを」です。こんなデジタル君とお友達になりましょう。「私に使えるかしら」って？大丈夫です。これからデジタルデビューをされる方を、地域のみんなまで支えます。お手伝いします。———という活動をしております。そういう活動について知っていただき、手を貸していただけたら幸いです。

NPOブロードバンドスクール協会

理事
若宮 正子氏

2021年 3月 11 日(金)

《講演①》

共創型人材を育てる ホスピタリティ・マネジメント教育

業種業態を問わず、産業界では「共創」ができる人材を育成することが求められています。ホスピタリティを学ぶことは、「共創」のための基盤を作るために有効だと考えます。「人と人、組織と組織を結び、新しい価値を「共創」できる人材の育成」を目指す亜細亜大学経営学部ホスピタリティ・マネジメント学科の取り組みについてご紹介させていただきます。

亜細亜大学
経営学部 ホスピタリティ・マネジメント学科
教授 那須 一貴氏

※プログラム内容は変更される場合がございますので予めご了承ください

多様性と真に向き合うために

《講演②》 二部構成になります

一部: コロナ禍におけるベルトラの現状と取り組み

二部: リモートでスペインバル巡りツアー!

(サービス利用体験)

コロナウイルス感染拡大を受け旅行・観光業界は大きな打撃を受けました。誰もが予想しなかった困難な状況下で、ベルトラではオンラインで世界とつながる「オンラインアカデミー」や食べる世界旅行「世界のGOHAN」など新サービスを展開。サービス開始から現在までの取り組みを事例を踏まえてご紹介いたします。

コロナ禍で生まれた新サービスをぜひご体験ください。

ベルトラ株式会社

スペインからのライブ中継を、事前にお届けした
お料理とともに体感していただけるチャンスです。 Senior Strategic Manager
開始時間は18時以降を予定しております。 佐藤 英絵氏

多様性を根付かせる企業風土の作り方

《講演②》

キリンの多様性推進の取り組みについて

～女性活躍推進・なりキリン～

キリングループでは、多様な従業員が互いの強みを発揮することで従業員も組織も成長し、多様性からイノベーションを生み出し、新たな価値創出につなげることを目指しています。性別、障害の有無、年齢、国籍に関係なく、成長意欲を持つ多様な従業員が働きやすい環境整備と働きがいのある組織風土の実現に向けて取り組んでいます。本研究会では、特に女性活躍推進やなりキリンに関する取り組みについてご紹介させていただきます。

キリンホールディングス株式会社

人事総務部 多様性推進室
豊福 美咲氏

Withコロナ時代のコンタクトセンター運用実践に見る働きやすい環境とは

《講演②》

コロナ禍における

在宅コンタクトセンターの運用事例

コロナ禍における在宅コンタクトセンター業務の
工夫点、課題感、メンタルケアなどについてご紹介いたします。

ヤフー株式会社

MS統括本部 第四営業本部 セールスサポート部
部長 吉谷 聡史氏

高齢者とデジタルの関係性

《講演②》

お客様の生活を便利で楽しく豊かに

～ドコモスマホ教室～

累計1200万人に参加いただいているドコモスマホ教室。超高齢社会を迎える日本において、急速にデジタル化が進む一方で、その便益を享受すべきシニア層が取り残されてしまうという課題に直面していす。高齢者の方々が、スマホを使いこなすまで成長し、豊かなデジタルライフを送るため、ドコモが「大切にしていること」をご紹介いたします。

株式会社NTTドコモ

営業戦略部 モバイル事業戦略担当

チャンネルビジネス部 ブランドショップ担当 兼務 担当部長

養手 康史氏

ホスピタリティを醸成させる新時代の人材育成とは

《講演②》

成果につながるオンライン集合研修のポイント

コロナ禍により、企業研修のオンライン化が進んでいます。パーソル総合研究所が企業の研修担当者として研修受講者に対して実施した調査結果より、
・コロナ禍における研修の実態
・オンライン集合研修のメリット・デメリット、成果創出につなげるための注力ポイントをご説明させていただきます。

株式会社パーソル総合研究所

シンクタンク本部 研究員

砂川 和泉氏