



# CS表彰制度受賞企業が見据える 「今」考えるべき「次」のこと

コロナ禍を経て様々に変化する世の中に対応する  
新時代のコンタクトセンター・ヘルプデスクを運用するために

日時：2021年12月2日(木)  
15:00~17:00

参加費：無料



Zoomによるオンライン開催

お申込みはこちら

## ＜対象＞

- ・企業経営者/役員
- ・IT・情報システム担当役員および管理責任者
- ・マーケティング部門/経営企画部門
- ・コールセンター/コンタクトセンター運営担当者

昨今の新型コロナウイルス対応のため、各社とも在宅勤務やオンライン会議などの実施により、働き方や生活様式が一変しました。時代背景や顧客ニーズの変化に合わせて、柔軟に対応・適応し顧客価値創造や品質の維持、向上を続けなければなりません。

このような状況下において企業情報化協会では、CS表彰制度受賞企業によるお取り組み事例の発表、最新情報発信の場として、本交流会を開催いたします。

## プログラム

### 主催者挨拶

公益社団法人企業情報化協会 専務理事 百瀬 博

### 『多様化するお客さまに寄り添うコンタクトセンターの挑戦』

NTTレゾナント株式会社



パーソナルサービス事業部 ND部門  
担当課長  
寺西 恭子 氏

2020年度CS表彰制度 特別賞(IT活用賞)

### 講演①

### 『ヘルプデスク集約によるCS/ES向上の取り組み』のその後 ～コロナ禍への対応～

株式会社セゾン情報システムズ



カスタマーサービスセンター  
カスタマーサービス部  
部長  
田邊 博英 氏



カスタマーサービス部  
ITコンシェルジュチーム  
チーム長  
上杉 俊介 氏

2019年度CS表彰制度 特別賞(顧客サポート賞)

### 講演②