

第20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	198,000円
	会員外	231,000円

※ 参加費には消費税10%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137,500円(税込)、一般165,000円(税込)となります。  
 ※ 第3回、現地見学会参加に関わる交通費は各自ご負担いただきます。

Webページからお申込できます <https://www.jiit.or.jp/>

## カスタマーサポート革新研究会 参加申込書

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
	<input type="checkbox"/> 一般		
ふりがな			
会社名			
住所	〒 -		
所属/役職名			
派遣責任者	E-Mail		
電話番号	FAX		
ご要望記入欄			PJTNo. 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備考欄にご記入下さい。

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

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 〒105-0011 東京都港区芝公園3-1-22 日本能率協会ビル3階 Homepage: <a href="http://www.jiit.or.jp">http://www.jiit.or.jp</a> E-Mail: <a href="mailto:entry@jiit.or.jp">entry@jiit.or.jp</a>	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  
テーマ

- ・最新技術の導入、活用
- ・顧客価値向上/経営貢献・顧客戦略
- ・組織作り・人財育成

参加  
対象

- ・カスタマーサポート部門責任者・管理者
- ・コンタクトセンター/お客様相談室責任者・管理者
- ・マーケティング/営業企画部門責任者・管理者
- ・テクニカルサポート/アウトソーサー責任者・管理者

会期  
会場

【会期】2020年9月～2021年1月  
(全5回)  
【会場】都内会議室/オンライン

### 第20期 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  
デジタルワークプレイスAI事業部  
AIソリューション展開グループ  
グループマネージャー  
上級研究員 博士(経営学)



神田 晴彦 氏

## 【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20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  
 企画副委員長 : 伊藤 保彦 株式会社NTT東日本サービス 代表取締役社長

### 委員:

萩原 三絵子	味の素株式会社 グループお客様相談センター センター長	森藤 学	セゾン自動車火災保険株式会社 お客様サービス部 課長
堀田 英一	アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 コンプライアンス統括部	大口 夏子	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 CS担当課長
野澤 直人	AJS株式会社 九州支店 ICT基盤センター カスタマーサービスグループ	佐藤 勇治	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
武田 修	SMBC日興証券株式会社 東京コンタクトセンター 部長	植村 真実子	JA共済サポート2グループ 課長
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 事業部長代理	長谷 達郎	チューリッヒ保険会社 ダイレクト事業本部カスタマーケアセンター
高橋 聡子	NTTコミュニケーションズ株式会社 プラットフォームサービス本部	細井 武彦	東京オフィス センター長
小境 雅登	アプリケーションサービス部 第一サービスクリエーション部門 部門長	澁澤 昌之	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
池田 忠	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	山本 剛史	株式会社テラスカイ 執行役員 クラウドインテグレーション営業本部 本部長
杉本 俊彦	コミュニケーションサービス部 担当課長	高橋 徳彦	東京海上日動火災保険株式会社 CX・プロセスデザイン部 お客様の声室 課長
仁藤 丈久	株式会社NTT東日本サービス 営業推進部 営業企画部門 業務推進担当 課長	吉井 啓	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企画ユニット
松本 善行	株式会社大塚商会 技術本部 サポートセンター部門 たよれーるコンタクトセンター	大庭 正裕	エグゼクティブ・マネージャー
久永 則昭	アプリケーショングループ 部長	蛭田 潤	TOTO株式会社 お客様本部 お客様企画部 戦略推進担当部長
指田 宗昭	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	石井 秀幸	日本生命保険相互会社 お客様サービス部 課長代理
和泉 祐子	オカモト株式会社 お客様相談室 室長	平林 由義	日本電気株式会社 デジタルネットワーク事業部
畠山 貢	オリパス株式会社 化学国内営業 セールス&カスタマーサポート ナレッジセンター	重岡 知昭	カスタマーフロントソリューション統括 主席事業主幹
藤田 朋子	スーパーバイザー (カスタマーインフォメーションセンター担当)	磯田 一生	株式会社日本能率協会コンサルティング
寺下 薫	株式会社カスタマーエンゲージメント研究所 代表取締役社長	坂上 陽子	顧客価値・サービス生産性革新センター シニア・コンサルタント
林 志穂	カルデアアクロス 代表	中村 剛	株式会社野村総合研究所 デジタルワークプレイス事業推進部
関根 紀子	キューアンドエー株式会社 オペレーション事業本部 執行役員	飯塚 隆	デジタルワークプレイス事業推進部 グループマネージャー
清水 光久	クボタシステムズ株式会社 クボタソリューション事業本部KS第三事業部	関田 邦博	パーソルワークスデザイン株式会社 代表取締役社長
玉本 美佐子	サービス第二部サービスデスクグループ	山本 洋	株式会社日立システムズ 設備マネジメントサービス部 部長
齊藤 哲也	クリエイトキャリア 代表	高橋 宏	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
宮脇 一	株式会社コラボス 営業第一課 営業第一課	山田 修司	ビジネスサービス本部 データビジネスサービス部 部長
福住 達也	サイボウズ株式会社 執行役員 カスタマー本部 本部長	貢 裕彦	株式会社ファンケル カスタマーサービス部 美容相談グループ 課長
吉原 淳	株式会社シーエーシー ビジネス統括本部 デジタルソリューションビジネスユニット	武者 昌彦	フィデリティ証券株式会社 カスタマー・サービス部 部長
島田 康彦	デジタルITプロダクト部 セールスディレクター	小川 範芳	株式会社Phone Appli 営業本部 本部長
高尾 嘉大	株式会社JBMコンサルタント 代表取締役社長	小川 範芳	富士通コミュニケーションサービス株式会社 みらいブランド推進室 室長
井上 玲子	ジェネシス・ジャパン株式会社 COO (チーフ・カスタマー・オフィサー)	小川 範芳	プラス株式会社 ジョイントテックスカンパニー CRM部 副部長
川口 猛士	兼 マーケティング本部 本部長	小川 範芳	株式会社プロトコーポレーション メディア管理部 審査/CS 拠点責任者(課長)
	情報工房株式会社 代表取締役社長		株式会社LIXIL マーケティング部門 商品情報統括部 統括部長
	スターティア株式会社 技術サポート統括部(兼)管理部 統括部長		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 統括部グループ
	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 センター長		CSカレッジ長
	株式会社セブン銀行 お客様サービス部長		株式会社リコー Customer Firstセンター サポート統括室 室長
	CENTRIC株式会社 営業本部 本部長代理		ロイヤルカナン ジャポン合同会社 コーポレートアフターズ カスタマーケア
	国民共済COOP 事業推進統括部 次長		マネージャー
	ソフトバンク株式会社 法人プロダクト&事業戦略本部 RPA事業推進室		株式会社WOWOWコミュニケーションズ 運用本部 運用企画部 部長
	事業管理部 担当部長		

ご所属・お役職は2020年2月時のものです。(順不同 敬称略)

## 【基本タイムスケジュール】 14:00~17:00を基本とします

時間	内容	時間	内容
14:00~14:10	コーディネーター問題提起	16:00~16:30	グループディスカッション
14:10~15:00	講演 I	16:30~16:50	発表・質疑応答
15:10~16:00	講演 II	16:50~17:00	コーディネーターまとめ

※ コロナウィルス感染症の状況によっては、オンライン開催のみとさせていただきます。  
 ※ 第3回現地見学会の詳細はご参加者様に個別にご案内いたします

**第1回 9月29日(火) Opening Session**

基調講演 『CX(カスタマー・エクスペリエンス)の経営貢献』

ベルトラ株式会社

取締役 COO 萬年 良子氏



オフィス見学:ベルトラ株式会社

特別講演 『コンタクトセンターの在り方・歩み方』

株式会社メルカリ

Customer Service Director 山田 和弘氏




講演後、オフィスの中央にカスタマーサポート部門がレイアウトされているベルトラ社のオフィスを見学します

**第2回 10月22日(火) ~在宅コンタクトセンターの現在とこれからを考える~**

『コンタクトセンター業務の在宅化事例 ~在宅勤務率100%は可能か~』

アステラス製薬株式会社

メディカルアフケアズ本部 部長 佐藤 直子氏



『コンタクトセンターのリモートワーク化における マネジメント最適化について』

SCSK株式会社

オリンパス株式会社

医療カスタマーインフォメーションセンター長 前河原 稔明氏

**第3回 11月12日(木)~13日(金) 現地見学会:PLUSLAND(群馬県前橋市)**

プラス株式会社

プラス株式会社の産業複合施設「PLUSLAND」を見学します。



音羽倶楽部

前橋工場

特別講演 『プラスランド構想』

代表取締役 副社長 浅野 紀美夫氏

事例講演 『持ち運べるコンタクトセンター』

デジタルイノベーション推進部 副部長 山口 善生氏



**第4回 12月15日(火) ~「音声認識」と「感情解析」最新ICT活用で実現するカスタマーサポート~**

『最新ICT活用によるお客さまサービスの拡大と DXによる効率化の取り組み』

三井住友海上火災保険株式会社

コンタクトセンター企画部 企画チーム長 野村 昌史氏



『音声感情解析ソリューションによる コールセンターへの活用』

CENTRIC株式会社

熊本支店 感情解析研究室 課長代理 新福 奈々子氏



ESJ株式会社

EDP事業本部 ビジネス推進部 グループマネージャー 杉野 睦氏



**第5回 1月15日(金) ~「オンラインコミュニケーション」と「RPA」活用による新しいビジネスプロセスの構築に向けて~**

『コロナ禍で顧客満足度を向上させる コンタクトセンターソリューション(仮)』

シスコシステムズ合同会社

執行役員 コラボレーション アーキテクトチャ事業担当 石黒 圭祐氏



『カスタマーサポートセンターにおける 第3の労働力の活用事例』

Blue Prism株式会社

エバンジェリスト 市川 義規氏