

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。

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		
	<input type="checkbox"/> 一般	参加費合計	円
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: 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

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～

研究テーマ

- ◆ 在宅コンタクトセンターのマネジメント
- ◆ 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/企画部門責任者・管理者
- ・テクニカルサポート責任者・管理者

会期・開催方法

会期 | 2021年5月～11月(全5回)
 開催方法 | オンライン/都内会議室

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



第21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21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			
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 お客さまサービス向上室 室長	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 グループ長	福田 直広	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
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	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 東京オフィス センター長
荒井 稔	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 コンタクトセンター統括部 部長	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
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 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	細井 武彦	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
小境 雅登	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 コミュニケーションサービス部 担当課長	澁澤 昌之	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
池田 忠	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	山本 剛史	株式会社東京海上日動コミュニケーションズ 経営戦略ユニット 兼 コンタクトセンター企画ユニット エグゼクティブマネージャー
永井 久盛	株式会社大塚商会 技術本部 たよれる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 お客様企画部 戦略推進担当部長
仁藤 丈久	株式会社オービックビジネスコンサルティング 開発本部 サポートセンター 部長	吉井 啓	日本生命保険相互会社 お客様サービス部 課長代理
松本 善行	オカモト株式会社 お客様相談室 室長	大庭 正裕	日本電気株式会社 デジタルネットワーク事業部 カスタマーフロントソリューション統括 主席事業主幹
久永 則昭	オリンパス株式会社 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 お客様相談センター担当 Supervisor	蛭田 潤	株式会社日本能率協会コンサルティング CX・DXデザインセンター シニア・コンサルタント
指田 宗昭	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	新井 慎一	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 グループマネージャー
鈴木 奨平	カラクリ株式会社 取締役 VP of Customer Success	平林 由義	パーソルワークスデザイン株式会社 代表取締役社長
和泉 祐子	カルディアクロス 代表	重岡 知昭	株式会社日立システムズデジタルライゼーション推進部 部長
畠山 貢	キューアンドエー株式会社 オペレーション事業本部 オペレーション統括 執行役員常務	土谷 昭弘	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 部長
藤田 朋子	クボタシステム株式会社 クボタソリューション事業本部KS第三事業部 インフラ技術サービス部 カスタマーサービスグループ 副グループ長	坂上 陽子	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
寺下 薫	クリエイトキャリア 代表	中村 剛	フィデリティ証券株式会社 カスタマー・サービス部 部長
井上 玲子	こくみん共済COOP 事業推進統括部 次長	小泉 実成	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
林 志穂	株式会社コラボス 営業第一部 営業第一課	関田 邦博	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
関根 紀子	サイボウズ株式会社 執行役員 カスタマー本部 本部長	山本 洋	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）
清水 光久	株式会社シーエーシー デジタルITプロダクト部 セールスディレクター	飯塚 隆	Uniphore Software Systems 営業部 部長
中尾 知子	株式会社JBMコンサルティング 執行役員 主席講師	森田 祐輔	株式会社LIXIL ーケティング部門 商品情報統括部 LHT商品情報管理部 技術情報グループ グループリーダー
斉藤 哲也	ジェネシスクラウドサービス株式会社 CCO 兼 マーケティング本部 本部長	山田 修司	株式会社リクルート CS室
宮脇 一	情報工房株式会社 代表取締役社長	武者 昌彦	ロイヤルカナナ ジャパン合同会社 Corporate Affairs Customer Care Manager
西沢 一志	スターティア株式会社 カスタマーサクセス部 部長	小川 範芳	株式会社WOWOWコミュニケーションズ 運用本部 第3事業部 部長
森藤 淳	セゾン自動車火災保険株式会社 お客さまサービス部 課長		
吉原 学	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		
島田 康彦	株式会社セブン銀行 お客さまサービス部長		
高尾 嘉大	CENTRIC株式会社 営業本部 本部長代理		
川口 猛士	ソフトバンク株式会社 法人プロダクト&事業戦略本部 デジタルワーカー推進室 担当部長		

2021年2月現在
※順不同 敬称略

【基本タイムスケジュール】 13:45～17:15を基本とします

時間	内容	時間	内容
13:45	参加者集合	15:40～16:30	講演II
13:50～14:00	コーディネーター問題提起	16:30～17:10	グループ討議・質疑応答
14:00～14:50	講演I	17:10～17:15	コーディネーターまとめ
14:50～15:30	グループ討議・質疑応答	17:15	閉会

※ コロナウィルス感染症の状況を鑑み、オンライン開催を主といたしますが、状況に応じて会場開催も併催する場合がございます。
※ プログラム内容によって、当日のタイムスケジュールは変更となる場合がございます。

研究テーマ・内容

プログラム内容は変更となる場合がございます。プログラムテーマは一部仮題を含みます。
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24日(月) Opening Session

『コンタクトセンターが行う攻めのDX』

DXには、攻めのDXと守りのDXがある。あらゆる産業でゲームチェンジを起す中、企業は競争力強化のために攻めのDXを迅速に推進する必要があります。攻めのDXの基本プロセスはUX(ユーザー体験)デザインです。本講演では、「攻めのDX」を起すために必要な手順と、コンタクトセンターに集約される消費者の声で創造する「攻めのDX」についてお話しします。

ネットイヤーグループ株式会社
代表取締役社長 CEO
石黒 不二代 氏

『カスタマーサクセスの重要性と進め方』

サブスクリプション型のビジネスモデルが普及する中で、顧客の成功と向き合い、継続的な関係性を構築する「カスタマーサクセス」が顧客戦略において重要となっています。「カスタマーサクセス」に関する取組みは、SaaS業界の成長企業を中心に取組まれ、SaaS業界では、顧客戦略のスタンダードとなりつつあります。本講演では、カスタマーサクセスに先進的に取り組み、普及に尽力をしている、Sansan株式会社の山田より、カスタマーサクセスの重要性、カスタマーサポートとの違い、カスタマーサクセスを実践するための思考や手法等についてお話しします。

Sansan株式会社
Sansan事業部 カスタマーサクセス部
シニア カスタマーマーケティング マネジャー
山田 ひさのり 氏

第2回 6月23日(水) ～完全在宅コンタクトセンターの成功要因を紐解く～

『コロナ下でもレコードは出せる！ 成長するセンターの在宅移行と運営の要諦』

コロナ下の状況の中で比較的早い段階で新しいシステムに移行し、在宅センターの構築を行いました。現在も100%在宅でセンター業務を運営しておりますが、電話、メールを含めたコンタクトが増加する中、ヘッドカウントを増やすことなく、過去最高の月間応答率を達成することができました。退職者はいません。欠員補充で昨年4月に入社した新人も定着し、すでに貴重な戦力として活躍してくれています。振り返ってみて、何がポイントだったのか、逆転の起点となった原資はどこにあったのかについてお話ししたいと思います。

ロイヤルカナナ ジャパン合同会社
Corporate Affairs
Customer Care Manager 武者 昌彦 氏

『在宅コールセンターの構築、運営とマネジメント ～フィデリティ証券の事例紹介～』

弊社は新型コロナウイルス対策として2020年5月より在宅コールセンターの運営を開始。以後、コールセンタースタッフはほぼ100%在宅勤務を行っております。当講演では在宅勤務に移行するまでの準備、運営の工夫や課題、KPIを含むマネジメントの状況など弊社の事例をご紹介します。また皆様のご関心が高い分野を可能な限り具体的にご説明したいと考えており事前にご質問をお受けいたします。

フィデリティ証券株式会社
カスタマー・サービス部
部長 中村 剛 氏

第3回 7月14日(水) ～在宅コンタクトセンターのマネジメントの在り方を探る～

『在宅コンタクトセンター、 リモートマネジメントの勘どころ』

在宅では難しいと思われていたコンタクトセンターの運営もコロナ禍で一気に進みました。ネットワークやシステムは整ったとしても、離れたメンバー同士の連携やモチベーションの維持・向上に課題をお持ちの企業も多いことでしょう。リモートでのマネジメントには押さえるべきポイントがあります。外資系IT企業で20年前から実践していたリモートマネジメントのための施策をお伝えし、パネルディスカッションで深めていきます。

カスタマーズ・ファースト株式会社
代表取締役
片桐 あい 氏

パネルディスカッション

Moderator
カスタマーズ・ファースト株式会社 片桐 あい 氏

Panelist
ヤフー株式会社
マーケティングソリューションズ統括本部
第四営業本部セールスサポート部 部長 吉谷 聡史 氏
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 高橋 洋一 氏

第4回 10月15日(金) ～「ナレッジ」「VOC」コンタクトセンターに集まる宝の山を活用したDX施策を学ぶ～

『ニューノーマルを制する「目からウロコ!」の ナレッジ運用手法「KCS」のご紹介』

コンタクトセンターが置かれる環境は、DX、在宅対応等、急激にニューノーマルへシフトしている。ここで改めて注目されているテーマが「ナレッジ管理」だ。旧来からナレッジ管理の必要性は認識されていたものの、多くの企業ではうまくいっていないというお声を伺う。弊社が採用し大きな有用性を出すことが出来たナレッジ運用手法「KCS(Knowledge Centered Service)」について、事例を交えてご紹介する。

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
営業・コンサルティング統括部長 松野 淳一 氏

『VOC/NPS調査データの活用によるDX推進』

当社はお客さま中心主義のもと、NEOBANKをブランド名に採用し、「銀行をインストールする。世界をアップデートする。」をVision & Statementにセットし、お客さまの今の生き方をアップデートする新しい銀行を目指しています。本講演では、時間や場所に縛られずに、指先ひとつでデジタルに、時間やお金を自由に使いこなす銀行の在り方をカスタマーサポート起点で得られるVOCデータから導けるアプローチをご紹介します。

住信SBIネット銀行株式会社
社長室 兼企画部
部長代理 松丸 剛 氏

第5回 11月19日(金) ～最新技術の活用事例から、これからの時代のカスタマーサポートの在り方を考察する～

『コンタクトセンターにおける オンラインコミュニケーションツールの活用と 多言語対応』

オンラインコミュニケーションツールを含めたオムニチャネル活用事例と、アフターコロナを見据えた多言語対応について、弊社が考えるニューノーマル時代に対応した次世代コンタクトセンターの運用についてご紹介いたします

株式会社NTTマーケティングアクト
カスタマーソリューション事業推進部 第二営業部門
プロジェクト推進担当 チーフプロデューサー 伊藤 敬 氏

『「AI」と「人」が融合した コールセンターの実現に向けた取組』

当社カスタマーセンターではオンラインサービスの拡大を図っているものの、電話問い合わせが多くを占めています。そのため、オペレーターの安定稼働がボトルネックとなっており、これを解消するため「AI自動応答」といったサポート機能を導入しました。その結果、「接続品質」「業務効率」が改善したほか、丁寧な対応を要す業務に人が注力することで「対応品質」も向上しつつあります。こうしたAIの効果的な活用事例を紹介します。

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 企画グループ
課長代理 福田 晋太郎 氏