

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)
IT協会正会員 準会員(カスタマーサポート部門)	132,000円
一般	154,000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け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231,000円となります)

区分	参加費(消費税込み)
IT協会正会員 準会員(カスタマーサポート部門)	99,000円
一般	115,500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、郵送にて参加証と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をお願い申し上げます。

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9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	〒			TEL(市外局番からご記入ください)	
フリガナ		所属 役職名		FAX(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		
ご要望記入欄					
参加者①	フリガナ	所属 役職名		TEL	FAX
	氏名			Eメール	
	〒			メール配信	<input type="checkbox"/> 希望する <input type="checkbox"/> 希望しない
	所在地			(派遣責任者と異なる場合はご記入ください。)	
参加者②	フリガナ	所属 役職名		TEL	FAX
	氏名			Eメール	
	〒			メール配信	<input type="checkbox"/> 希望する <input type="checkbox"/> 希望しない
	所在地			(派遣責任者と異なる場合はご記入ください。)	

第9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 2020年12月~2021年2月 (全4回)

開催方法 オンライン開催

zoom

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

Closing Special Session



みらいを、つかめ

自由民主党幹事長代行
 衆議院議員
 野田 聖子 氏

第9期サービス・ホスピタリティ研究会

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



全日本空輸株式会社
 成田空港支店 副支店長
 ANA成田エアポートサービス株式会社
 VIPサービス部長 坂部 千恵子 氏

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
 ビジネス・ソリューション・カンパニー
 プレジデント 茨木 久美 氏

企画副委員長



協和エクシオ株式会社
 ソリューションサービス部
 第二プロジェクトマネジメント部門
 部門長 西明 珠紀 氏

第9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9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	【Keynote】講演1
14:20～15:10	グループ討議・発表・質疑応答
15:20～16:10	【事例研究】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

オンライン開催



全会合、Zoomを利用したオンライン開催となります。

第9期 サービス・ホスピタリティ研究会 企画委員一覧

委員長:	橘 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:	坂部 千恵子	全日本空輸株式会社 第一事業本部 総務人事(横浜センター) 第二課 課長 兼 ANA成田エアポートサービス株式会社 VIPサービス部長	アドバイザー:	萬年 良子	ベルトラ株式会社 取締役 COO
	茨木 久美	東京電力ホールディングス株式会社 執行役員 ビジネスソリューション・カンパニー プレジデント		小林 洋子	NTTコミュニケーションズ株式会社 監査役
	西明 珠紀	株式会社協和エクシオ ICTソリューション事業本部 ソリューション営業本部 本部長		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
金野 綾子	株式会社アイスタイル クオリティ&サステナビリティ室 副室長	田中 雅子	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 (兼) 損保第5コンタクトセンター マネージャー		
澤田 幸子	株式会社アイティ・コミュニケーションズ 取締役本部 総務人事・人材マネジメント担当	海道 美晴	株式会社UHM (庭のホテル 東京) ゲストリレーションズ&トレーニング 支配人		
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 副室長	河内 千晴	株式会社UHM (庭のホテル 東京) ゲストリレーションズ&トレーニング 支配人		
中曾根 佐智子	味の素株式会社 グループお客様相談センター	東京ガス株式会社 IT統括部IT統括G	株式会社UHM (庭のホテル 東京) ゲストリレーションズ&トレーニング 支配人		
福田 恵美子	アスクル株式会社 カスタマーサービス&エンゲージメント カスタマーエンゲージメント 部長	東京電力エナジーパートナー株式会社 CS推進室 サービスマネージメントグループ マネージャー	株式会社野村総合研究所 証券ホールセール事業一部 営業担当課長		
石川 智子	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	鳥居薬品株式会社 取締役 信頼性保証 本部長	株式会社バレスホテル 宿泊部 コンシェルジュ課 オペレーターマネージャー		
	お客様サービス向上室 マネージャー	日本生命保険相互会社 コールセンター(大阪) マネージャー	株式会社三愛UFJ銀行 コールセンター 次長		
日原 好実	株式会社エー・ピー・カンパニー 副社長室	日本電気株式会社 パートナービジネス営業本部 パートナーズソリューショングループ	株式会社日立アカデミー ビジネスパートナーリング本部		
黒田 理香子	エーザイ株式会社 ICTビジネスソリューション部	株式会社日本能率協会コンサルティング 管理本部 総務センター センター長	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		
伊藤 道栄	SMBCB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	株式会社日本旅行 CS推進室 室長	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		
梅原 英理紗	SCSKサービスウェア株式会社 第一事業本部 第一事業部(横浜センター) 第二課 課長	株式会社UHM (庭のホテル 東京) ゲストリレーションズ&トレーニング 支配人	ビジネスサービス本部 ビジネスサービス部 第一ビジネスサービスグループ 主任技師		
酒井 智子	株式会社SBI証券 カスタマーサービス部 品質管理 課長	株式会社野村総合研究所 証券ホールセール事業一部 営業担当課長	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		
鞍川 由希子	NRIシステムテクノ株式会社 人事部長 人事グループ 専任課長	株式会社バレスホテル 宿泊部 コンシェルジュ課 オペレーターマネージャー	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		
小野 みさ子	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 主任	東日本旅客鉄道株式会社 技術イノベーション推進本部 ITストラテジー部門 次長	富士通コミュニケーションサービス株式会社 CLS University 統括部長		
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	株式会社日立アカデミー ビジネスパートナーリング本部	富士通コミュニケーションサービス株式会社 経営企画統括部		
山本 明子	NTTコムウェア株式会社 エンタープライズビジネス事業本部	システムソリューション第3部 上席インストラクター	みらいブランド推進室 アシスタントマネージャー		
渡邊 美代子	BigDataソリューション部 開発部門 企業データ基盤開発担当 担当課長	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	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		
	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	ビジネスサービス本部 ビジネスサービス部 第一ビジネスサービスグループ 主任技師	三井住友カード株式会社 オンラインサービス部 チームリーダー		
	データ&アナリティクス部 担当部長	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	株式会社三井住友銀行 事務統括部 部長代理		
豊田 美登里	NTTコム チェオ株式会社 ビジネス開発営業部 担当部長	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	大樹生命保険株式会社 人事部 人事総務グループ グループ長		
福原 亜希子	株式会社NTTデータ 第四金融事業本部 事業開拓推進室 課長代理	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	株式会社三菱UFJ銀行 コールセンター 次長		
織田 由里絵	株式会社NTTデータスマートソリューション 営業本部 第一営業部 課長	富士通コミュニケーションサービス株式会社 CLS University 統括部長	森永製菓株式会社 お客様サービスセンター		
小沢 めぐみ	株式会社NTTぶらら 営業本部サービス運営部 チーフ	富士通コミュニケーションサービス株式会社 経営企画統括部	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本部大分サポート部 部長		
山岡 百合子	エム・ユー・コミュニケーションズ株式会社 事業支援部 部長代理	みらいブランド推進室 アシスタントマネージャー	ユーザービジュアル株式会社 事業開発・アライアンス、コミュニケーションズ本部		
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	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	UCBCares プロジェクト リード		
	品質管理課 課長	三井住友カード株式会社 オンラインサービス部 チームリーダー	ヤマトコンタクトサービス株式会社 営業戦略部 主任		
高橋 桜	カブドットコム証券株式会社 営業推進部 カスタマーエンゲージメントグループ サブリーダー	株式会社三井住友銀行 事務統括部 部長代理	ライオン株式会社 お客様センター 主任部員		
山田 有子	キューアンドエー株式会社 コーポレート・リレーション部 兼 ハピネス推進室	株式会社三井住友銀行 事務統括部 部長代理	株式会社LIXIL カスタマーコミュニケーション部 窓口改革推進G 主査		
峯村 恵	株式会社キューブシステム コーポレートサービス本部 副部長	大樹生命保険株式会社 人事部 人事総務グループ グループ長	株式会社社りそな銀行 営業サポート統括部 担当マネージャー		
北島 広美	小林製薬株式会社 信頼性保証本部 お客様相談室 お客様対応2グループ グループ長	株式会社三菱UFJ銀行 コールセンター 次長	株式会社WOWOWコミュニケーションズ 営業本部 営業部 WOWCOM College 認定トレーナー		
関根 紀	サイボウズ株式会社 執行役員 カスタマー本部長	森永製菓株式会社 お客様サービスセンター	株式会社社りそな銀行 営業サポート統括部 担当マネージャー		
廣瀬 奈加子	サントリーウェルネス株式会社 CRM推進部 スペシャリスト	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本部大分サポート部 部長	株式会社WOWOWコミュニケーションズ 営業本部 営業部 WOWCOM College 認定トレーナー		
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	ユーザービジュアル株式会社 事業開発・アライアンス、コミュニケーションズ本部	株式会社社りそな銀行 営業サポート統括部 担当マネージャー		
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 主事	UCBCares プロジェクト リード	株式会社WOWOWコミュニケーションズ 営業本部 営業部 WOWCOM College 認定トレーナー		
坂田 美善	株式会社JR東日本リテールネット 営業本部 CS推進室 主任	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	株式会社社りそな銀行 営業サポート統括部 担当マネージャー		
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	三井住友カード株式会社 オンラインサービス部 チームリーダー	株式会社WOWOWコミュニケーションズ 営業本部 営業部 WOWCOM College 認定トレーナー		
藤谷 博子	新日本製薬株式会社 お客様満足室 室長	株式会社三井住友銀行 事務統括部 部長代理	株式会社社りそな銀行 営業サポート統括部 担当マネージャー		
小櫻 千里	株式会社スタッフオリコ 事業本部 人事シェアード事業部 採用・教育サポートチーム 課長	大樹生命保険株式会社 人事部 人事総務グループ グループ長	株式会社WOWOWコミュニケーションズ 営業本部 営業部 WOWCOM College 認定トレーナー		
井上 玲子	こくみん共済coop 事業推進統括部 次長	株式会社三菱UFJ銀行 コールセンター 次長	株式会社社りそな銀行 営業サポート統括部 担当マネージャー		
長瀬 真澄	全日本空輸株式会社 客室センター 客室乗務部 マネージャー	森永製菓株式会社 お客様サービスセンター	株式会社WOWOWコミュニケーションズ 営業本部 営業部 WOWCOM College 認定トレーナー		
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	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本部大分サポート部 部長	株式会社社りそな銀行 営業サポート統括部 担当マネージャー		
野路 美里	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 主任	ユーザービジュアル株式会社 事業開発・アライアンス、コミュニケーションズ本部	株式会社WOWOWコミュニケーションズ 営業本部 営業部 WOWCOM College 認定トレーナー		
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	UCBCares プロジェクト リード	株式会社社りそな銀行 営業サポート統括部 担当マネージャー		
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	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	株式会社WOWOWコミュニケーションズ 営業本部 営業部 WOWCOM College 認定トレーナー		
河野 睦美	大和証券株式会社 東京コンタクトセンター部 次長	三井住友カード株式会社 オンラインサービス部 チームリーダー	株式会社社りそな銀行 営業サポート統括部 担当マネージャー		
井殿 和美	チュエリッヒ・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	株式会社三井住友銀行 事務統括部 部長代理	株式会社WOWOWコミュニケーションズ 営業本部 営業部 WOWCOM College 認定トレーナー		
	カスタマーケアセンター 課長補佐	大樹生命保険株式会社 人事部 人事総務グループ グループ長	株式会社社りそな銀行 営業サポート統括部 担当マネージャー		
岡村 里佳	株式会社東急百貨店 営業政策室 販売サービス部 CS推進担当 統括マネージャー	株式会社三菱UFJ銀行 コールセンター 次長	株式会社WOWOWコミュニケーションズ 営業本部 営業部 WOWCOM College 認定トレーナー		

研究テーマ・内容

※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

第1回

2020年12月14日(月)



サービス・ホスピタリティを考える

～価値創造とホスピタリティ人材の育成～

より望ましいサービス提供のためには、顧客のニーズを把握することと提供する側のスキルを高めることが必要です。本講演では、この2つのキーポイントを両立させるために何が重要となるのか、そもそもの考え方を学ぶ目的としています。非対面など対応の変化を要求される顧客との関わりに関してはサービス経営の枠組みから、問題が生じると後回しになりがちな人材育成についてはキャリア論から整理したうえで、これらの関連性についてもまとめます。大きな変化に直面しているときだからこそ、「Think in Change」しましょう。

京都女子大学

現代社会学部 教授 西尾 久美子 氏

事例研究

Twitterコミュニケーションによる企業ファンのつくり方

フォロワー数32万人を突破したタニタ公式Twitter担当者が考える、SNSコミュニケーション論を解説します。
・タニタ公式Twitter運営の目的や主旨
・企業はSNSでどのような立場であるべきか有効な情報発信の仕方
・ファンになってもらうための工夫
・リアルでも活用できるSNS上でのコミュニケーションの考え方

株式会社タニタ

タニタ公式Twitter担当者

第2回

2021年1月21日(木)



ニューノーマル時代のお客さまサポート

パンデミック、緊急事態宣言、ロックダウン。普段聞き慣れない言葉が日々交わされたこの1年。お客さまも企業も初めて経験する新型コロナウイルスの感染拡大の中、従業員の安全を確保しつつ、お客さまの期待にお応えするための取り組みや、今後の展望について紹介いたします。

三井住友カード株式会社

執行役員 オペレーションサービス本部 本部長
名倉 真弓 氏

事例研究

ニューノーマル時代における最適なコンタクトセンター運営

在宅型コンタクトセンターにおける当社のスタッフのモチベーション管理や、品質管理、育成方法等についてご紹介させていただきます。

NTTコムチェオ株式会社

ビジネス開発営業部 担当部長
豊田 美登里氏

第3回

2021年2月8日(月)



新型コロナから自力で生き残る

今、コロナの影響によりお客様の航空利用にも、変化が起きています。非接触を求めるニーズの高まりや人的なおもてなしから新しいサービスモデル、SDGsなどの視点が欠かせない時代に生き残るためのANAのDNAを経営の視点と現場CAの視点からご紹介いたします。

全日本空輸株式会社

成田空港支店 副支店長 兼
ANA成田エアポートサービス株式会社
VIPサービス部長 坂部 千恵子 氏
客室センター 客室乗務部 マネージャー 長瀬 真澄 氏

事例研究

変化する時代におけるお客さま満足への取り組み

新型コロナウイルス感染症の拡大をうけ「非接触型」の購買やコミュニケーションが主流となる中、資生堂コンシューマーセンターは、お客さまそれぞれのニーズにあったツールを活用し、お客さま対応に取り組んでまいりました。急速なコミュニケーション変化に対応し、さらなるカスタマーエクスペリエンス向上をめざします

資生堂ジャパン株式会社

コンシューマーセンター センター長
徳永 由美 氏

第4回

2021年2月22日(月)

事例研究

福島の小規模旅館がAIコンシェルジュを導入した理由 ～ブランディングと省力化の両立へ

福島県会津東山温泉の旅館「いろりの宿 芦名」では、2019年にAIコンシェルジュを導入。外国人のために施設情報や観光情報などの提供に英語や中国語の音声で対応しました。会津の魅力である日本酒の飲み方や温泉の入り方など“おもてなし”の要素も取り入れています。2020年、コロナ禍で人員を削減せざるを得ない中、全7室の小規模旅館が行うブランディングやおもてなし戦略をご紹介します。

有限会社 芦名

(いろりの宿 芦名)

マーケティング事業部 大隅 隆雄 氏



みらいを、つかめ



自由民主党幹事長代行

衆議院議員

野田 聖子 氏