

# 第11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 2022年8月～23年2月

開催方法 会場・オンライン併催 (現地見学会含む)

### 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

### 本研究会の特徴

※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  
 ※ホスピタリティ人材の「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

企画委員長



橘・フクシマ・咲江氏  
G&S Global Advisors Inc.  
代表取締役社長

企画副委員長



西明 珠紀氏  
エクシオグループ株式会社  
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

企画副委員長



茨木 久美氏  
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

企画副委員長



原 尚子氏  
全日本空輸株式会社  
執行役員  
ANAテレマート株式会社  
代表取締役社長

### 参加申込要領

#### ◆参加費用 (※1名あたり消費税込)

区分	参加費 (消費税込)
企画委員	132,000円
会員(正会員/準会員)	165,000円
一般	198,000円

#### ◆複数申込割引参加費用 (2名以上お申し込みの場合追加名につき) (※会員で2名お申し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)
企画委員	99,000円
会員(正会員/準会員)	110,000円
一般	115,500円

※参加費には消費税10%を加算しております。  
 ※現地見学の往復交通費含まれません  
 ※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。  
 ※参加申込の郵送はございません。

#### ◆参加申込方法

小会ホームページ内、専用申込フォームよりお手続きいただけます。  
 下記に必要事項ご記入の上、PDFをメール添付にて事務局へ送付ください。

#### ◆参加料支払方法

ご請求書はPDFにて申込責任者様宛にメール添付にてお送りいたします。  
 請求書記載のお支払い期限までにお手続きをお願いいたします。

### 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)

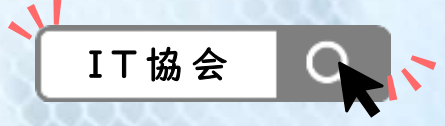
### 個人情報の取り扱いについて

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

ホームページはこちら



## 第11期サービス・ホスピタリティ研究会 参加申込書

MAIL送信先: info@jiit.or.jp / 事務局 宛

※請求書は派遣責任者様宛にPDFメール添付にてお送りいたします。郵送をご希望の方はご要望記入欄にご記入ください。

氏名	事業所名	会員区分 <small>(※総務課へチェックを入れてください)</small>	
会社名 (正式名称)		<input type="checkbox"/> 企業情報化協会正会員 <input type="checkbox"/> 企業情報化協会準会員 <input type="checkbox"/> 一般(会員外)	
所在地	〒		
派遣責任者名	メールアドレス	TEL (市外局番からご記入ください)	
所属	役職		
ご要望記入欄			
参加者①	氏名	所属	
	〒	役職	
	所在地	TEL	FAX
		メールアドレス	(派遣責任者と異なる場合は記入ください)
参加者②	氏名	所属	
	〒	役職	
	所在地	TEL	FAX
		メールアドレス	(派遣責任者と異なる場合は記入ください)



# 第11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11年目を迎えます。コロナ禍で顧客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財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、人財が持つ知識、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	集合（参加者同士の自己紹介・情報交換）	<p>会合によって開催方法やスケジュールが変更いたします。</p> <p>各会合の詳細につきましては、開催10日～1週間前までを目処に、ご参加者様へメールにてご案内いたします。</p>
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11期サービス・ホスピタリティ研究会企画委員一覧

【企画委員長】 橋・フクシマ・咲江 G&S Global Advisors Inc. 代表取締役社長	【コーディネーター】 和泉 祐子 カルデアクロス 代表	
【企画副委員長】 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 ソリューション営業本部 本部長 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 原 尚子 全日本空輸株式会社 執行役員 / ANAテレマート株式会社 代表取締役社長	【アドバイザー】 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 萬年 良子 ベルトラ株式会社 取締役 COO 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	
【企画委員】 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 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 石川 智子 アメリカンホーム医療・損害保険株式会社 お客様さまサービス向上室 マネージャー 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 伊藤 法子 SMBC日興証券株式会社 東京コンタクトセンター 第三コンタクトセンター センター長 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 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 光安 史枝 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 マーケティング・アナリティクス部 担当部長 向井 万里子 NTTコムチェオ株式会社 システム&スタッフマネジメント部 担当部長 織田 由里江 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 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 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 林 麻貴 株式会社大塚商会 技術本部 たよれる戦略推進室品質管理課 課長 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 人事本部 ハビネス推進室 室長 虫生 佳代 株式会社キューブシステム 事業企画部 担当マネージャー 藤田 朋子 クボタシステムズ株式会社 クボタソリューション事業部KS第三事業部 アドバンスド技術サービス部サービスデスクグループ グループ長 関根 紀子 サイボウズ株式会社 執行役員 カスタマー本部 カスタマー本部長 廣瀬 奈加子 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 塚本 わかば 株式会社シーエーシー 経営統括本部 経営企画部 マネージャー 村上 幸子 株式会社JR東日本テックノハートTESSEI おもてなし創造部 副課長 鈴木 能理子 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 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 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 吉木 麻美 セゾン自動車火災保険株式会社 お客様サービス部 お客様サービス企画ライン ロイヤルカスタマーデスク 課長 村上裕子 株式会社セゾン情報システムズ カスタマーサクセスセンター 中崎 恵 株式会社セブン銀行 お客様サービス部 調査役 新福 奈々子 CENTRIC株式会社 品質管理本部 課長 吉田 佳代 ソニー生命保険株式会社 カスタマーセンター企画課 主事	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 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 グループリーダー 赤間 朋美 大樹生命保険株式会社 人事部 副部長 井殿 和美 チューリッヒ・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 アシスタントマネージャー 土屋 美奈 株式会社TMJ 取締役執行役員 岡林 里佳 株式会社東急百貨店 営業政策室 顧客政策部 統括マネージャー 上野 二郎 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 マネージャー 瀬川 純子 東京電力エナジーパートナー株式会社 CX向上室 お客様相談室 お客様相談室長 英 かほる 株式会社日本能率協会コンサルティング 総務ユニット ユニット長 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 福田 智栄子 株式会社日立システムズパワーサービス ICT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 ビジネスサポートグループ 主任技師 柳 麻由 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 トレーナー 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 廣瀬 知津 富士通コミュニケーションサービス株式会社 経営推進本部 ビジネスマネジメント統括部 経営管理部 橋本 萌美 株式会社マネージビジネス ソリューション営業本部 廣田 紗和子 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 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 橋本 みどり 株式会社三井住友銀行 事務統括部 部長代理 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CS推進部 部長 酒井 貴美子 ユーシービー・ジャパン株式会社 ストラテジックオペレーションズ部 UCBcares リード 立野 亜由子 リコージャパン株式会社 マーケティング本部 CXセンター センター戦略室 人財戦略グループ リーダー 下 幸代 株式会社WOWOWコミュニケーションズ 営業部WOWCOMCollege	

2022年5月1日現在(※敬省略・順不同)

# 研究テーマ・プログラム

※一部プログラムには一部仮題が含まれます

## 第1回 8月22日(月) | 地域貢献・地方活性化を考える

### アサヒ飲料株式会社の地域共創に関する取り組み

アサヒ飲料では企業の持続的成長の中で、「健康」「環境」「地域共創」の3つの活動領域において、財務的価値と社会的価値の両立(共通価値の両立)を実現するCS戦略を立案、推進しています。私たちの商品やサービスを通じて、人々が笑顔になる社会をつくるのがアサヒ飲料としての役割であると考え、当社の「地域共創」では、工場や事業場所在地の自治体などと連携し、さまざまなコラボレーションを行っています。

#### アサヒ飲料株式会社

CS戦略部 チーフプロデューサー  
岡田 悟氏

### コールセンターロケーション選定の多様性と地域活性化の両立を目指して

現在のコールセンターを取り巻く環境の変化は激しく、予測は困難と言わざるを得ない。また、人口集積地にコールセンターを作る従来の考え方は、BCP対策や働き手の多様性に対応し難い。一方でコロナ禍による地方回帰機運や働き方改革、将来の生産年齢人口減少など、既に変化を避けられない現実もある。企業と地方自治体双方の悩みを解決する一つの手段として、南三陸サテライトオペレーションセンター開所に至った経緯をご紹介します。

#### キューアンドエー株式会社

オペレーション事業本部 副事業本部長 兼 宮城事業所長  
執行役員常務 畠山 貢氏

## 第2回 10月7日(金) | 現地見学会 @ ANA Blue Base

### Opening Session

### ANAの“おもてなし”人財育成について

#### 全日本空輸株式会社

人事部 ANA人財大学 担当部長  
石島 好子氏

### Special Program

### ANA Blue Base 施設見学



(※イメージ写真はANA Blue Base Tour WEBページより引用)

## 第3回 10月24日(月) | ダイバーシティ経営の実現に向けて

### パナソニック コネクトのカルチャー&マインド改革 ～DEI (Diversity, Equity & Inclusion) の取り組み～

パナソニック コネクトでは、正しい戦略を実行し、組織能力を向上させるためには、それを支えるカルチャーがとても重要だと考え、「カルチャー&マインド改革」に取り組んできました。私たちの「カルチャー&マインド改革」について、その中でも特に「DEI (Diversity, Equity & Inclusion) の取り組みを中心にご紹介いたします。

#### パナソニック コネクト株式会社

人事総務本部 DEI推進室  
室長 油田 さなえ氏

### 多様なお客様と向き合うためのユニバーサルマナーとは ～2024年までの改正障害者差別解消法施行に向けて～

2024年に施行される改正障害者差別解消法では、民間事業者においても合理的配慮の提供が法的義務となります。特別なニーズを持つお客様を誰一人取り残さないために重要な「ユニバーサルマナー」の考え方について、車いすユーザーである垣内の視点からお伝えいたします。

#### 株式会社ミライコ

代表取締役  
垣内 俊哉氏

## 第4回 12月6日(火) | 真のサービス・ホスピタリティとは

### お客様のところを開くために(仮)

お客様に満足していただくためには、お客様のことを知らないばかりではありません。そしてお客様の事を知らなければ、お客様にところを開いていただくわけにはなりません。私たちはどのようにして信頼を得られるのでしょうか。お客様に全てを託していただくために、私たちは何ができるのでしょうか。これまでの経験をもとにお話ししたいと思います。

#### ザ・プリンスギャラリー東京紀尾井町

宿泊部 ロビーサービス コンシェルジュ  
チーフマネージャー、チーフコンシェルジュ 桃井 忍氏

### これからのホスピタリティ

グローバル化・デジタル化で激変する世界経済の中で、パンデミック、ウクライナ侵攻とスピードも規模も想定外の変化が進み「グローバル化」の定義そのものが問われている時代です。こうした時代だからこそ、「人」と「人」を「繋ぐ」原点である「ホスピタリティ」が益々重要になっています。「繋ぎ方」もリアルとデジタル、メタバース等と、多様な可能性が次々と生まれています。そうした変化の中で、「これからのホスピタリティ」は「どうなるのか」、そして、「どうあるべきか」を皆さんと一緒に考える機会となれば幸いです。

#### G&S Global Advisors Inc.

代表取締役社長  
橋 フクシマ 咲江氏

## 第5回 2023年2月7日(火) | Z世代の価値観からホスピタリティを考察する

### Z世代との意見交換会

#### ～亜細亜大学 現役学生の皆さまとディスカッション

Z世代の皆様との双方向ディスカッションを通して、学生と企業の相互理解を深める。

#### ◆ディスカッションテーマ(案)

- ・Z世代の求める働き方とは
- ・ユーザー視点の直感的なホスピタリティへの解釈

協力: 亜細亜大学 経営学部 ホスピタリティ・マネジメント学科  
那須 一貴 教授

### 引っ張ってもついてこない! Z世代の特徴と個性に寄り添うマネジメント

若手社員に見限られる前に、新入社員や若手社員と世代間ギャップを感じていませんか? 若手世代と中堅世代では、働くことへの意識や価値観に大きな差があります。本セミナーは、世代間により価値観の違いが生まれる時代背景と、ギャップが生まれるコミュニケーションの特徴、ギャップを縮める具体的なスキルについてお知らせします。中堅世代の管理職やリーダー、離職率の増加が悩む人事の方におすすです。

#### 特定非営利活動法人しごとのみらい

理事長 竹内 義晴氏