

参加費 (1名様・税込み)	区分	参加費
		IT協会会員/準会員
	一般	264,000円

※ 参加費には消費税10%を加算しております。
 ※ 複数割引: 2名以上申込み参加の場合は、追加1名の参加費用が割引価格が適用されます。
 会員176,000円(税込)/一般209,000円(税込)となります。

ホームページからお申込みいただけます

IT協会



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"/> 企業情報化協会正会員/準会員 <input type="checkbox"/> 一般	参加者人数	名
		参加費合計	円
ふりがな			
会社名			
所在地	〒 -		
所属/役職名			
申込責任者	E-Mail		
電話番号	FAX		
ご要望記入欄			PJTNo. 301

※請求書は申込責任者様宛てにPDFをメールにてお送り致します。それ以外をご希望の方はご要望欄にご記入下さい。

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 HP: 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

～顧客価値創造を実現する、
CX向上の最前線とは～

会期 2023年5月～11月(全5回)

開催方法 会場/オンライン

研究テーマ

- 顧客価値創造・CX向上
- 最新技術の導入・活用
- 経営貢献・顧客戦略
- 在宅コンタクトセンターの未来
- 組織作り・人材育成

ご参加対象

- カスタマーサポート部門の方
- コンタクトセンター部門の方
- お客さま相談室の方
- テクニカルサポート部門の方
- マーケティング/企画部門の方
- 人材育成/教育担当の方 など

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
澁谷 尚樹 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事業推進部
デジタルイノベーション推進グループ
ビジネスアナリスト上級研究員
博士(経営学) 神田 晴彦 氏



第23期 カスタマーサポート革新研究会

一 開催にあたって

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。公益社団法人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。

一 第23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	： 澁谷 尚樹	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	： 樽見 宏	ヤマトコンタクトサービス株式会社 代表取締役社長	
	田口 英俊	株式会社WOWOWコミュニケーションズ 取締役 常務執行役員	
コーディネーター	： 神田 晴彦	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 デジタルイノベーション推進グループ ビジネスアナリスト上級研究員博士(経営学)	
委員：			
菅野 真吾	株式会社アイティ・コミュニケーションズ 運営事業本部 副本部長	細井 武彦	株式会社テラスカイ 常務執行役員 クラウドインテグレーション営業本部 副本部長
中村 岳	イマジネーション株式会社 コンタクトセンターマネジメント部 部長	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
野澤 直人	AJS株式会社 クラウド基盤サービス事業部 マネージドサービス部 部長	小林 圭介	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 マネージャー
山田 哲哉	ESRIジャパン株式会社 サポート・トレーニング統括 部長	高橋 徳彦	TOTO株式会社 お客様企画部 戦略推進部長
岡本 健太郎	エヌ・ティ・ティレゾナント株式会社 パーソナルサービス事業部 ND部門 担当部長	西山 達司	トランスコスモス株式会社 営業統括 営業戦略本部 副本部長
三浦 知則	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 担当課長		兼 CX事業統括デジタルカスタマーコミュニケーション総括 事業推進本部 副本部長
久永 則昭	株式会社エビデント セールス&カスタマーサポート ナレッジセンター Supervisor		日本電気株式会社 デジタルネットワーク事業部門 シニアプロフェッショナル
永井 久盛	株式会社大塚商会 たよれるコンタクトセンター 部長	大庭 正裕	株式会社日本能率協会コンサルティング CX・EXデザインセンター
仁藤 丈久	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	蛭田 潤	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	若月 孝志	株式会社野村総合研究所 デジタルワークプレイス事業五部 グループマネージャー
片桐 あい	カスタマーズ・ファースト株式会社 代表取締役	松野 淳一	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
小田 志門	カラクリ株式会社 代表取締役CEO	篠田 諭	営業・コンサルティング統括部長、サービス戦略部部長
和泉 祐子	カルディアクロス 代表		東日本電信電話株式会社 ビジネス開発本部 第三部門 サポートサービス担当 担当課長
藤山 貢	キューアンドエー株式会社 オペレーション事業本部 執行役員常務	渡辺 広一	株式会社日立システムズ DX推進部 部長
藤田 朋子	株式会社クボタ グローバルICT本部 ICT推進第三部 KS第三室	坂上 陽子	株式会社ファンケル カスタマーサービス本部 カスタマーリレーション部
	インフラ技術サービス課 カスタマーサービスグループ セクションリーダー		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	ファイリティ証券株式会社 事業開発部 兼 事業管理部 CRチーム長
関根 紀子	サイボウズ株式会社 執行役員 カスタマー本部 副本部長		兼 CSチーム長
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	小泉 実成	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
中尾 知子	株式会社JBMコンサルタント 執行役員 主席講師	関田 邦博	ブランド・プロモーション推進室 室長
斉藤 哲也	ジェネシスクラウドサービス株式会社 マーケティング本部 副本部長		プラス株式会社 ジョイントテックスカンパニー セールス&マーケティング本部
松脇 一	情報工房株式会社 代表取締役社長	根本 直樹	CRM部 副本部長
宮丸 剛	住信SBIネット銀行株式会社 企画部 部長代理	山本 洋	株式会社プロシード 代表取締役社長
北川 千賀代	セン自動車火災保険株式会社 お客様サービス部 部長	関口 陽子	株式会社プロトコーポレーション メディア管理部 課長
吉原 淳	株式会社セン情報システムズ 執行役員 カスタマーサクセスセンター センター長	石井 智宏	明治安田生命保険相互会社 コミュニケーションセンター センター長
掲磨 晋一	株式会社セブン銀行 お客様サービス部 部長 兼 コンタクトセンター所長	梶原 啓史	モビルス株式会社 代表取締役社長
川崎 之朗	CENTRIC株式会社 営業本部営業部 営業本部長	山本 和輝	ヤマトコンタクトサービス株式会社 センター統括部 部長
川口 猛士	ソフトバンク株式会社 カスタマーサクセス本部 デジタルワーカー推進部 担当部長	山田 修司	横河レンタ・リース株式会社 CSセンター センター長
三田 舞	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	加藤 道夫	株式会社リクルート 旅行デバイス CS・ESアドバイザー
尾崎 賢次	株式会社中央コンピュータシステム サービスサポート部	渡邊 博	株式会社WOWOWコミュニケーションズ マーケティング本部 営業部 部長
植村 真実子	JA共済サポート2グループ 課長		
	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 シニアマネージャー		

2022年12月現在 ※順不同 敬称略

一 基本スケジュール

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

時間	内容
15:40~16:30	講演 II
16:30~17:10	グループ討議・質疑応答
17:10~17:15	コーディネーターまとめ
17:15	閉会

- ※ 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。各会合開催1~2週間前に、メールにてご案内いたしますので、ご確認ください。
- ※ 第1回会合と第5回会合は、終了後に情報交歓会の開催を予定しておりますので、併せてご予約ください。

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26日(金) AIと人が生み出す新時代の顧客サービス

コールセンターにおけるデジタル化の推進

年間何千万件という膨大なお客様からのご依頼やお問合せ、取扱い商品やサービスの拡張に伴う顧客対応の軟化、オペレータの採用難に対してデジタルを活用したヤマトコンタクトサービス(宅急便コールセンター)の取組みをご紹介します。

ヤマトコンタクトサービス株式会社
センター統括部 部長
梶原 啓史氏

第2回 6月29日(木) 在宅コンタクトセンター2.0を見据えた施策

在宅コンタクトセンターの取り組み状況のご紹介、課題や今後の取り組みについて

従来から在宅コンタクトセンターに関心が寄せられていましたが、新型コロナウイルスの影響によって、感染拡大や罹患者の発生に伴うコンタクトセンター業務停止の懸念、ソーシャルディスタンスの確保、出社不安から起こる新規採用難航など、事業継続の課題を浮き彫りになりました。その中で、現状3,000席の運用を行っている弊社が、どのように運用しているか、メリット・デメリット・課題などをご紹介します。

トランスコスモス株式会社
営業統括 営業戦略本部 副本部長 兼
CX事業統括デジタルカスタマーコミュニケーション総括
事業推進本部 副本部長
西山 達司氏

第3回 7月21日(金) CX / CS 向上への取り組み

顧客接点の最前線だからこそ必要 ~事例から見た CX 向上マネジメントモデル~

デジタル領域の発展に伴い、CS から CX へと顧客マネジメントモデルのステージに変化がでてきました。企業と顧客との接点・回数は増え続け、オムニチャネルに対応した顧客体験の統合的なマネジメントが求められています。デジタルの進化により、人材の確保とスキル強化、そして有人対応に求められる品質が益々重要になりました。CX向上の重要性を理解し、これらマネジメントを実現したコールセンター事例をご紹介します。

株式会社プロシード
コンサルティング部 部長 シニアコンサルタント
菊池 正倫氏

第4回 10月27(金) 現地見学会@ニューシティ多摩センタービル

訪問先:株式会社東京海上日動コミュニケーションズ
トランスコスモス株式会社



TOKIO MARINE
NICHIDO



trans
cosmos
people & technology

Special Program

センター・オフィス見学

Group Discussion

ディスカッションテーマ(案)

- ・社員エンゲージメントの向上に必要な取組みとは
- ・従業員が安心して勤務のできるセンターに必要な物



第5回 11月30日(木) 従業員満足度向上の要諦

センター運営は人間形成だ

コールセンターの共通の課題である「人材確保」と「離職防止」の仕組みについて、オペレータの採用から研修、ベテランになるまでのそれぞれのフェーズにおける取り組みや効果についてご紹介します。「ここで働きたい!」と選ばれる職場になるために、労働以外のストレスや不安を最小限にする施策や、働くという事に対する考え方、目的を醸成させる人間形成に至るまで、これまでに実施してきた取り組みについてお話しします。

株式会社SBI証券
カスタマーサービス部 課長
酒井 智子氏

いい会社をつくりましょう ~たくましくそして やさしく~

会社の目的は社員(みんな)の幸せであり、そのための手段が利益であると考えています。樹木が年輪を重ねるように、ゆっくりと確実に成長を続ける「年輪経営」は事業の永続につながり、多くの幸せを生み出すことができると信じています。

伊那食品工業株式会社
代表取締役社長
塚越 英弘氏