

# 第12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～

会場 & オンライン 併催

2023年 8月 ～ 2024年 1月

### 参加対象

- ・コンタクトセンター責任者
- ・CS推進 責任者
- ・お客さま相談室責任者
- ・SI企業・アウトソーサー責任者
- ・生産性改革 担当者 責任者
- ・デジタルマーケティング 責任者
- ・CRM・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

#### 企画委員長



原 尚子氏  
株式会社ANA総合研究所  
専務取締役

#### 企画副委員長



西明 珠紀氏  
エクシオグループ株式会社 執行役員  
ARCOJapan株式会社 代表取締役社長

#### 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 福島第一廃炉推進カンパニー

### 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)
企画委員	154,000円
会員(正会員/準会員)	187,000円
一般	220,000円

#### ◆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297,000円となります)

区分	参加費 (消費税込み)
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。  
※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。  
下記に必要事項をご記入の上、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

IT協会

## 第12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	氏名	会員区分 <small>※詳細欄へチェックを入れてください</small>	
会社名 (正式名称)	事業所名	<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	〒		
氏名	Eメール		TEL (市外局番からご記入ください)
派遣責任者名			
所属	役職		
ご要望記入欄			
参加者①	氏名	所属	
	氏名	役職	
	〒	TEL	FAX
参加者②	所在地	Eメール	
	氏名	所属	
	〒	TEL	FAX
	所在地	Eメール	

(派遣責任者と異なる場合はご記入ください)

# 第12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12年目を迎えます。昨今の社会情勢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材が企業の顧客価値創造や維持の力を握っています。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	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	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

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。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。

## 第12期サービス・ホスピタリティ研究会企画委員一覧

<b>【企画委員長】</b> 原 尚子 株式会社ANA総合研究所 専務取締役	<b>【コーディネーター】</b> 和泉 祐子 カルディアクロス 代表
<b>【企画副委員長】</b> 西明 珠紀 エクシオグループ株式会社 執行役員 ARCOJapan株式会社 代表取締役社長 茨木 久美 東京電力ホールディングス株式会社 執行役員 福島第一廃炉推進カンパニー	<b>【アドバイザー】</b> 橘・フクシマ・咲江 G&S Global Advisors Inc. 代表取締役社長 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 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 ビューティーグループ 課長 萬年 良子 ベルトラ株式会社 取締役 COO
<b>【企画委員】</b> 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 堀江 亜季 イーデザイン損害保険株式会社 お客様サポート部 マネージャー 黒田 理香子 エーザイ株式会社 IT本部テクノロジーセンター 梅原 英理紗 SCSKサービスウェア株式会社 ビジネスサービスグループ 金融サービス事業本部 第二部 部長 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 担当課長 織田 由里江 株式会社NTTデータスマートソーシング BPO事業本部 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 たよれる戦略推進室 品質管理課 課長 吉田 登志子 オリックス生命保険株式会社 カスタマーサービス部 東京コールサービス第一チーム チーム長 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 ハピネス推進室 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 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 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 関根 紀子 サイボウズ株式会社 カスタマー本部 執行役員カスタマー本部長 廣瀬 奈加子 サントリーウエルネス株式会社 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CAC Holdings 経営企画部サステナビリティ経営推進室 室長 村上 幸子 株式会社JR東日本テクノロジー TESSIE 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 新日本製菓株式会社 カスタマーサービス推進課 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 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本部 カスタマーサクセス統括部 カスタマーサクセス部 CSマーケティング課 課長 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	

2023年5月1日現在(※敬称略・順不同)

# 研究テーマ・プログラム

※一部プログラムには課題が含まれます

## 第1回 8月24日(木)| ホスピタリティを醸成させるお客様対応

### お客様との絆を築けるコンタクトセンターをめざして

「水と生きるsuntory」の一事業部門であるサントリーウエルネスが何を願い、健康食品やスキンケアをお客様に提供しているのか、そのために重要な役割を果たすお客様接点ではどんな思いを持って対応しているのか、多くが高齢者のお客様である弊社コンタクトセンターの取り組みをご紹介します。

#### サントリーウエルネス株式会社

コンタクトセンター部 スペシャリスト  
廣瀬 奈加子氏

### お客様の「健やかな暮らしのサポーター」になるために

キリンとお客様との絆をつくり、お客様に安心と楽しみをご提供できるようになるために、当室のビジョンは「お客様満足を目指すこと」から「ファンになっていただくこと」へと、ここ数年で大きく転換しました。その過程で大事にしてきた価値観や、理解・浸透のためのインナーの取組み、お客様に向けたCX事例をご紹介します。

#### キリンホールディングス株式会社

コーポレートコミュニケーション部 お客様相談室 CX推進チーム  
チームリーダー 渡辺 珠江氏

## 第2回 10月11日(水)| 現地見学会 @ サイボウズ株式会社(東京都中央区)

### 「職場に感動を！」サイボウズ感動課の取り組み

感動の種を見つけ、感動の花を咲かせる。人事部内において、感動をキーワードに様々な施策にひと手間加え、ES(従業員満足度)の向上や仕事のやりかたを改めて考えるきっかけを提供。サイボウズオブザイヤーやサポート感謝祭などの社内イベントの事例や、各種取り組みでのこだわりや現場にもたらす効果についてご紹介いたします。

#### サイボウズ株式会社

感動アンバサダー(通称感動課長)  
福西 隆宏氏

### Special Program サイボウズ社オフィス見学



(※イメージ写真はサイボウズ株式会社 WEBページより引用)

## 第3回 11月15日(水)| カスタマーハラスメント対策の最前線

### ANAテレマートにおけるカスタマーハラスメント対応について

ANAテレマートの「カスタマー対策宣言」厚生労働省の指針や「企業対策マニュアル」に基づき、ANAグループでは業界全体でカスタマーハラスメントを行っています。更にANAテレマートでは、コールセンターの特有事情に対処するため、2022年に「カスタマー対策宣言」を策定し、労働安全衛生対策、生産体制の維持など企業の使命として取り組みを進めています。宣言策定までの経緯とその後の具体的な変化として、クレームとカスタマーハラスメントの境界線の正しい理解促進などの成果をご紹介します。

#### ANAテレマート株式会社

取締役東京支店長/営業サポート室長  
佐藤 裕子氏

### 顧客満足度を追求するための連携と対応:

#### カスタマーハラスメントの防止と対策

楽天トータルソリューションズのCS本部でめざしているのは「お客様へ最高の顧客体験を提供すること」です。カスタマーハラスメントという言葉でお客様を切り分けることはしたくないと考えています。まだその目標に向かって進んでいる途中ではありますが、コンタクトセンター部門、お客様相談室、サービス企画部門他の関係部門から連携して「カスタマーハラスメントの防止」「それでもカスタマーハラスメントが起きてしまった時のための対応策」にどのように取り組んでいるかをお話しさせていただきます。

#### 楽天トータルソリューションズ株式会社

CS本部オペレーションマネジメント部 部長 小林 優子氏  
CS本部オペレーションマネジメント部 部長 柳澤 貴志氏

## 第4回 12月21日(木)| 対話型AIの可能性

### コンタクトセンタDXを実現する

#### COTOHAの事例紹介と最新情報

NTTコミュニケーションズのCOTOHAシリーズによるコンタクトセンタ業務のDX推進事例をご紹介します。ChatGPTをはじめとする大規模言語モデルの活用による更なる業務効率化手法について最新状況をご紹介します。

#### エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

コミュニケーション&アプリケーションサービス部 担当課長  
竹内 章矢氏

## 第5回 2024年1月25日(木)| 企業事例に学ぶ人材育成の要諦

### 人材定着からみるヤンセンコンタクトセンターの取り組み

当社では、ダイバーシティ、エクイティ&インクルージョン(DE&I)の推進を経営上の重要な戦略の一つとして位置付けています。当センターでも、誰もが自らの居場所だと感じられる「インクルーシブな」環境醸成に取り組んでおり、コミュニケーターとの3年定着率100%につながることで、当センターの事例を通して、改めて皆様とともに「人材」とは何かを考える機会となれば幸いです。

#### ヤンセンファーマ株式会社

ヤンセンコンタクトセンター センター長  
須崎 利雄氏

### カルビーのお客様相談室

#### 新しい価値をお客様と一緒に創る人づくり

カルビーのお客様相談室はコミュニケーターを人材と考えています。外部委託から全て契約社員に代え、そして正社員へと積極的な転換をしています。お客様からの申し出件数も多くいただける方がよいと考えています。その背景には1件1件を処理することが役割ではなく、お客様と一緒に新しい価値を探し出し創り上げていく最初の一步の役割を担うという自負があります。

#### カルビー株式会社

コーポレートコミュニケーション本部 本部長 駒田 勝氏  
お客様相談室 室長 遠田 孝司氏