

第27回


Customer Support Symposium 2024

カスタマーサポートシンポジウム

～顧客価値創造を実現するカスタマーサポートを目指して～

◆ご協賛のご提案◆

会期・・・2024年9月12日(木)、13日(金)開催
申込締切・・・2024年6月21日(金)

主催:  公益社団法人 企業情報化協会

後援: 株式会社リックテレコム/一般社団法人コールセンター協会/公益財団法人日本電信電話ユーザー協会/株式会社CCM総合研究所/一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会
(以上 申請予定)

■事業ドメイン:『経営とITの融合を目指して』

公益社団法人企業情報化協会(IT協会)は、1981年7月に社団法人として通商産業大臣(現・経済産業大臣)の認可のもと、通商産業省機械情報産業局電子政策課を所管官庁として設立されました。(2013年4月より公益社団法人として認可)現在は一部上場、二部上場企業などの会員(IT協会準会員(カスタマーサポート部門)含む)で構成されております。企業の情報化に関する調査研究及び開発を行い、その成果の普及並びに実施を促進することによりわが国の社会・経済及び産業の健全な発展に寄与することを目的としています。

■主な活動領域

『ITマネジメント推進活動』

ITマネジメント専門機関として、セミナー開催や表彰制度など多岐に渡ります。企業経営における真のIT有効活用を目指して、戦略実現のための「経営の可視化」の取り組みを推進しています。

『コンタクトセンター推進活動』

顧客満足に貢献し、高付加価値をもたらす戦略的コンタクトセンターを追求し、機能強化・普及・課題解決に取り組む、国内唯一の公的機関です。専門機関として、研究会開催や表彰制度など多岐に渡る活動を行っております。第27回カスタマーサポートシンポジウムは本活動に属しております。

『デジタル業務改革推進のサポート』

デジタル技術を活用した業務改革を推進する企業、団体の方に様々なサポートサービスをご提供しています。

【具体的な活動】

表彰制度



交流会



IT戦略総合大会



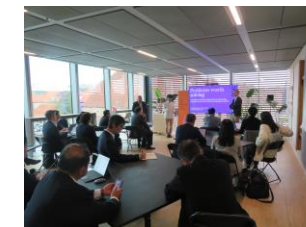
カスタマーサポートシンポジウム



研究会



海外調査研究



■開催趣旨

公益社団法人企業情報化協会では、各種研究会および表彰制度などの活動を通じ、企業における顧客戦略とカスタマーサポートの強化およびその活動拠点となるコンタクトセンターの効率的運営について、多角的な視点から研究と情報の交流を進め、産業界の発展を推進してまいりました。

このような小会における諸活動の集大成といたしまして、「カスタマーサポートシンポジウム」を開催いたします。本大会はカスタマーサポートの中核機関であるコンタクトセンターをはじめとする同分野における創意工夫や先進的試みを行い、顧客満足や顧客価値を高めることによって経営に優れた貢献を行った先進事例の発表を行うことにより、本大会の統一テーマである我が国における「顧客価値創造を実現するカスタマーサポート」のさらなる発展・活性化を目指し、開催いたします。

■開催概要

名称	第27回カスタマーサポートシンポジウム
会期	2024年9月12日(木)、13日(金) ※第27回カスタマーサポートシンポジウム
	★今回ご提案のカスタマソーリュージョンセッション★ オンラインアーカイブ配信期間:2024年9月13日(金)～9月27日(金) ※全ての講演を小会にて事前収録もしくは貴社で収録・編集したものをご納品いただきます
	会場講演枠(予定):2024年9月13日(金) ※オンラインLIVE中継併用
会場	東京プリンスホテル／オンライン 併催
主催	公益社団法人企業情報化協会(IT協会)
企画	カスタマーサポートシンポジウム運営委員会
後援(予定)	株式会社リックテレコム／株式会社CCM総合研究所／一般社団法人日本コールセンター協会 ／一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会／公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
主な集客対象	<ul style="list-style-type: none"> ・コンタクトセンター・お客様相談窓口について企画・統括する部門の担当役員・責任者 ・CRM戦略やマーケティングについて企画・統括する部門の担当役員・責任者 ・カスタマーサポート・テクニカルサポート部門責任者・管理者 ・システムインテグレータ／アウトソーサー企業における責任者・管理者 ・情報システム構築・運用について企画・統括する部門の担当役員・責任者

■2023年度シンポジウムの様子



基調講演: 島田 和幸氏
株式会社ファンケル
代表取締役社長 執行役員CEO



基調講演: 名和 高司氏
一橋大学ビジネススクール
客員教授



カスタマーサポート表彰制度受賞式典

※開催概要は変更になる場合がございます

2024年度公益社団法人企業情報化協会 コンタクトセンター推進活動運営委員(案)一覧

※本シンポジウムは小会から委嘱された運営委員の方々により企画・立案されております。

企画委員長:
浅野 紀美夫

プラス株式会社 代表取締役副社長

企画副委員長:

澁谷 尚樹
樽見 宏
田口 英俊
奥本 雅之

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
ヤマトコンタクトサービス株式会社 代表取締役社長
株式会社WOWOWコミュニケーションズ 取締役 常務執行役員
株式会社NTT東日本サービス 代表取締役社長

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 上級研究員 ビジネスアナリスト 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
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
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
松田 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
岡本 健太郎 エヌ・ティ・テレソナント株式会社 パーソナルサービス事業部 ND部門 担当部長
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
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
永井 久盛 株式会社大塚商会 たよれーるコンタクトセンター 部長
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
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
片桐 あい カスタマーズ・ファースト株式会社 代表取締役
小田 志門 カラクリ株式会社 代表取締役CEO
和泉 祐子 カルディアクロス 代表
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 執行役員常務
藤田 朋子 クボタシステムズ株式会社 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
寺下 薫 クリエイトキャリア 代表
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
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
中尾 知子 株式会社JBMコンサルタント 執行役員 主席講師
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 本部長
宮脇 一 情報工房株式会社 代表取締役社長
松丸 剛 住信SBIネット銀行株式会社 企画部 部長代理
森藤 学 セゾン自動車火災保険株式会社 お客様サービス部 課長
吉原 淳 株式会社セゾン情報システムズ 執行役員 カスタマーサクセスセンター センター長
羯磨 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
川崎 之朗 CENTRIC株式会社 営業本部 営業部長
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
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
尾崎 賢次 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

植村 真実子
細井 武彦
澁澤 昌之
赤羽 勉

高橋 徳彦
西山 達司

大庭 正裕
蛭田 潤
若月 孝志
松野 淳一

篠田 諭
重岡 知昭
坂上 陽子
中村 剛

小泉 実成
関田 邦博
根本 直樹
山本 洋

山内 信介
石井 智宏
梶原 啓史
山本 和輝

山田 修司
加藤 道夫
渡邊 博

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
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 本部長
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
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 エグゼクティブ・マネージャー
TOTO株式会社 お客様企画部 戦略推進部長
トランスコスモス株式会社 営業統括 営業戦略本部 兼
DEC統括 DCC総括 事業推進本部 営業戦略副本部長 兼 事業推進副本部長
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
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 シニア・コンサルタント
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
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、サービス戦略部部長
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
株式会社日立システムズ DX推進部 部長
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 美容相談グループ 課長
フィデ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 兼 CSチーム長
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 ブランド・プロモーション推進室 室長
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CRM部 副部長
株式会社プロシード 代表取締役社長
株式会社プロトコーポレーション メディア管理部 課長
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
モビルス株式会社 代表取締役社長
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
横河レンタ・リース株式会社 CSセンター センター長
株式会社リクルート 旅行ディビジョン CS・ESアドバイザー
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 室長
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

■カスタマーソリューションセッションプログラム(案)

オンラインアーカイブ配信 プログラム(案)

配信期間: 2024年9月13日(金)~9月27日(金)

オンラインアーカイブ配信では、全てのご協賛企業様に**40分の講演枠を1枠**ご提供しております。

貴社のサービス・製品で高シェアなものの更なる拡充や、今後販路拡大を考えているもの、ローンチ間近で知名度を向上させたいものなど、ご講演いただく内容は全てご一任しております。

ご講演は事前に全て収録をいたします。収録方法は次の3通りご用意しております。

【ご講演動画収録方法】

- 1: 小会ウェビナースタジオにご来会をいただき収録
 ※撮影時間90分~120分想定(収録方法説明、リハーサル、本番、最終確認)
 ※収録後、小会にて編集可
 ※収録日要調整
- 2: オンラインツールを利用した録画収録
 ※小会ではZoomでの録画収録を推奨しております
 ※収録後、小会にて編集可
 ※収録日要調整
- 3: 貴社でご収録・ご編集いただいた動画を小会にご納品いただく
 ※自社収録・編集のため、3種類の中で一番編集自由度が高く、**オススメ**です
 ※昨年度は7割の企業様が自社収録・編集をご選択されました！！

会場講演(予定) プログラム(案) ※オンラインLIVE中継併用

会場講演日程: 2024年9月13日(金)

※会場講演枠は**先着順、限定6枠**のみです。お申込み前の枠確保は行っておりません。

【CHECK!】

会場では貴社の業界にかける熱い想いと魅力を直接訴求いただけます。オンラインLIVE中継も併用いたしますので、会場外の方にも訴求可能です。オンラインアーカイブ配信への誘導もさせていただくと更に効果UPが可能です。

09:30~10:30(60分) ※20分×3社	カスタマーサポート 表彰制度受賞記念講演	カスタマーサポート 表彰制度受賞記念講演	カスタマーサポート 表彰制度受賞記念講演
10:40~11:40(60分) ※20分×3社	ご協賛企業様セッション	ご協賛企業様セッション	ご協賛企業様セッション
11:50~12:50(60分) ※20分×3社	カスタマーサポート 表彰制度受賞記念講演	カスタマーサポート 表彰制度受賞記念講演	カスタマーサポート 表彰制度受賞記念講演
12:50~13:50(60分)	お昼休憩 ※会場スクリーン・オンライン配信でご協賛企業様の会社・製品紹介をスライドショーで繰り返し投影いたします。(任意・要納品・ページ数、動画不可など諸制限あり)		
13:50~14:50(60分) ※20分×3社	カスタマーサポート 表彰制度受賞記念講演	カスタマーサポート 表彰制度受賞記念講演	カスタマーサポート 表彰制度受賞記念講演
15:00~16:00(60分) ※20分×3社	ご協賛企業様セッション	ご協賛企業様セッション	ご協賛企業様セッション
16:10~17:10(60分) ※20分×3社	カスタマーサポート 表彰制度受賞記念講演	カスタマーサポート 表彰制度受賞記念講演	カスタマーサポート 表彰制度受賞記念講演

■ご協賛料金

会員企業：**660,000**円(税込)

一般企業：**770,000**円(税込)

注:会員企業とは、「IT協会正会員」「IT協会準会員(カスタマーサポート部門)」を指します。

ご入会をいただくと様々な特典のご用意がございます。ご入会ご希望の方は事務局までご連絡ください。

注:協賛に関わる特典等の詳細につきましては、担当よりご連絡させていただきます。

■カスタマーソリューションセッションご講演枠(40分)を1枠ご提供

カスタマーサポートシンポジウム内で併催する「カスタマソリューションセッション」(オンラインアーカイブ配信)において、貴社製品・サービスなどの魅力をご発信いただけるご講演枠をご提供いたします。

※講演は全て事前収録いたします(収録方法は別途ご案内いたします)

※配信期間:9月13日(金)より2週間程度(予定)

■シンポジウム事前登録参加者リスト情報のご提供(400名想定)

※人数保証ではありません

本シンポジウム事前登録参加者リスト情報をご提供いたします。

※本イベント事前登録者で情報提供に同意のある方(昨年実績:約440名)

※一部のリスト(招待者、関係者など)は提供の対象外となります。

※リスト(Excel)のご納品は、アーカイブ配信終了後の**10営業日以内**を予定しております。

◆ご参加者情報リストでご提供する情報

●会社名 / 所属 / 役職 / お名前 / メール / 住所 / 電話番号

●貴社セッション登録フラグ / 貴社セッション視聴履歴フラグ

※Cookieの利用を許可している方のみとなりますが、参加者のアクティビティ履歴を紐づけてフラグを付けたリストをご提供

※2022年4月より改正された個人情報保護法に則しております

■配信サイトイメージ



■シンポジウムご参加者様との直接的な交流の場を提供します

カスタマーサポートシンポジウム会期1日目の受賞式典終了後に開催する情報交歓会でご参加者様と直接交流をしていただくことができます。情報交歓会にはカスタマーサポート表彰制度受賞企業代表者及び取り組み事例の中核人物・小会理事・コンタクトセンター推進活動運営委員など毎回多くの方にご参加をいただいております。

※ご参加人数は下記ご招待と合わせて2名様をお願いいたします(営業部の方などをオススメいたします)

■シンポジウム参加者全員へのカタログ配布

カスタマーサポートシンポジウム会期2日間の会場ご参加者様全員へ貴社製品・サービス等に関するカタログやリーフレットを配布いたします。

オンライン参加者には、PDF版をご提供いただき、特設サイト内にてDL配布いたします。

※上記2点ともに要事前納品となります(納品スケジュールは別途ご案内いたします)

■シンポジウム1名様ご招待

シンポジウム1名様分の無料参加証を発行いたします。

2日間通し参加費用:55,000円(準会員価格)相当

シンポジウム会期2日間と会期1日目の情報交歓会などお好きなコースすべてにご参加をいただけます。

※ご登録専用フォームが完成次第、リンクをお送りいたします

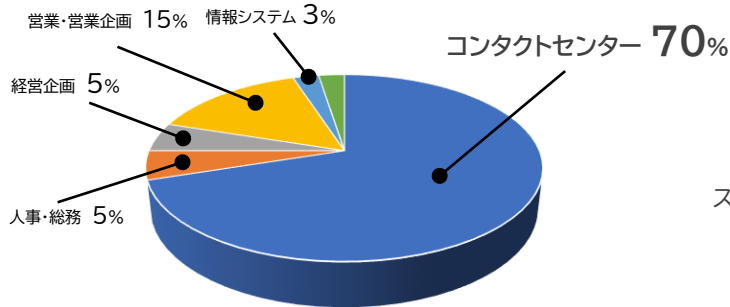
これまでのご協賛企業

アイティ・コミュニケーションズ/エレクト/NTTコミュニケーションズ/NTTマーケティングアクトProCX/ServiceNow Japan/ジェネシスクラウドサービス/ZVC Japan (Zoom) /トレジャーデータ/プロシード /WOWOWコミュニケーションズ/富士通コミュニケーションサービス/セールスフォース・ジャパン/カラクリ/モビルス/ Video Touch/ 富士通コミュニケーションサービス/ Blue Prism/AI Shift/丸紅情報システムズ /RightTouch /楽天コミュニケーションズ /日本能率協会/日本能率協会総合研究所/日本能率協会コンサルティング/日本能率協会マネジメントセンター

(順不同・法人格省略)※お会社名はご協賛当時

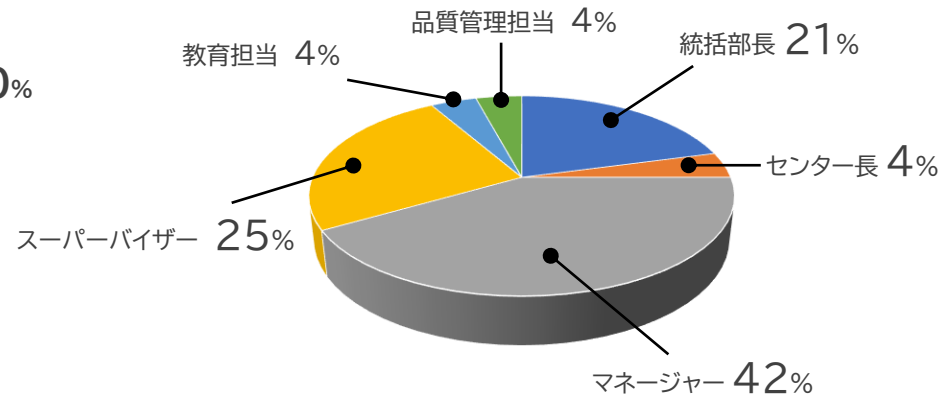
ご参加者層(昨年実績)

■ご参加者様のご所属部門



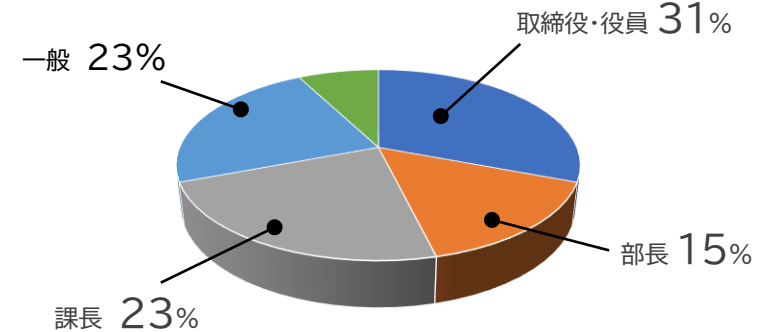
70%が接触センターご関係者です

■ご参加者様のお役職



90%以上が裁量権をお持ちの方です

■接触センター以外のご所属の方



30%以上が取締役・役員、約40%が部課長級

販路拡大の絶好の場となっております。

■集客方法

シンポジウムを成功に導くため、多彩なプロモーション活動を予定しております。
小会会員、過去研究会参加者、過去シンポジウム参加者、専門メディアの会員向けメール
小会関係者や経営者・役職者への招待状(実名宛で送付するダイレクトメール)などを活用し、強力に集客を推進します。

■DM発送・メール配信

- IT協会関連顧客へパンフレット発送やメール配信を行います
- ・小会ホームページ内に特設ページを公開し広く告知します
- ・SNS(Facebook等)を活用して告知します

■各種メディアの活用

- 報道機関(一般・専門紙・専門誌)へニュースリリースを配信します
- ・大手業界誌にシンポジウム開催広告を掲載します
- ・各種メディアからのターゲットメールの配信

■業界団体・公益法人の協力

各種ご後援団体の協力を得て、各会員等への周知を行います。

後援団体(昨年実績)

株式会社リックテレコム／株式会社CCM総合研究所／一般社団法人日本コールセンター協会／
一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会／公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

■小会会員企業訪問

事務局員が200社以上の会員企業を直接訪問し、参加をよびかけます。



公式サイト

★今回ご提案★

昨年度実施分
第26回カスタマーサポートシンポジウム併催
カスタマーソリューションセッション



https://jiit.or.jp/lp/cc/cs_symposium/

https://jiit.or.jp/lp/cc/cs_symposium/ss.php

■スケジュール

お申込み締切り

2024年 **6月21日** (金)

オンラインアーカイブ配信期間
会場講演(予定)

2024年9月13日(金)～9月27日(金)
2024年9月13日(金)

※リスト(Excel)のご納品は、アーカイブ配信終了後の10営業日以内を予定しております。

2024年6月21日(金)	お申込み締切り ※協賛に関する承諾書をご提出いただきます
6月21日(金)	プロモーション内容連絡表・会場講演連絡表ご提出期限 ※講演情報、コーポレートロゴ提出、バナー広告掲載有無確認、動画収録方法確認についてご記入後、ご提出をいただきます
7月中旬～下旬	第27回カスタマーサポートシンポジウム WEBサイトオープン／集客開始
8月中旬～下旬	会場配布用パンフレットご納品、アーカイブ配信動画ご収録、 アーカイブ配信サイト掲載コンテンツ連絡表ご提出など
9月上旬	協賛特典：ご招待参加者様情報ご登録 ※登録フォームが完成次第、ご連絡いたします
9月13日(金)	オンラインアーカイブ配信開始／会場講演(予定)

※スケジュールは変更になる場合がございます

■お問い合わせ先

下記担当宛、別紙の「ご協賛承諾書」の必要事項をお書き添えいただき、PDFにてメール送信下さい。
公益社団法人企業情報化協会(IT協会) カスタマーサポートシンポジウム事務局 (担当:鈴木・神村)
〒105-0011 東京都港区芝公園3-1-22 日本能率協会ビル3F
TEL.03-3434-6677 FAX.03-3459-1704
URL/http://www.jiit.or.jp E-Mail:info@jiit.or.jp