

参加費 (1名様・税込み)	区分	参加費
	IT協会会員/準会員	220,000円
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

第24期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. CN301		

※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

第24期 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～



生成AI時代の先駆者として勝ち抜くための 戦略的アプローチの最適解と可能性を探求する

会期 2024年5月～10月(全5回)

開催方法 会場/オンライン併催

主な研究テーマ

- ・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
- ・組織作り・人材育成

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24期 カスタマーサポート革新研究会

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。

第24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	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 CX推進室 課長
中村 岳	AKKODISコンサルティング株式会社 ソリューション事業本部 カスタマーサクセス部 プロジェクトマネージャー	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 エグゼクティブマネージャー
竹内 隆	イーデザイン損害保険株式会社 お客さまサポート部 部長	高橋 徳彦	TOTO株式会社 お客様企画部 戦略推進部長
鈴木 信吾	株式会社イマクリエ 代表取締役	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 兼 CX事業統括 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
堤内 孝	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 カスタマーサービスGr グループ長	高島 直政	ニッセイ情報テクノロジー株式会社 UX運用事業部 事業部長
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	清水 優	日本生命保険相互会社 お客様サービス部 調査役
三浦 知則	株式会社NTT東日本サービス デジタルオペレーション部 営業企画部門 営業企画担当 担当課長	大庭 正裕	日本電気株式会社 共通SIサービス事業部門 ネットワークSIサービス統括部 シニアプロフェッショナル
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	蛭田 潤	株式会社日本能率協会コンサルティング 経営コンサルティング事業本部 CX・EXデザインセンター シニア・コンサルタント
河野 友己	エムオーテックス株式会社 カスタマーサポート部 部長	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部 グループマネージャー
岡本 健太郎	株式会社NTTドコモ 営業本部 OCN部 担当部長	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 本部長
永井 久盛	株式会社大塚商会 技術本部 たよれーるコンタクトセンター 部長	篠田 諭	東日本電信電話株式会社 ビジネス開発本部 CXビジネス部 業務DXサービス担当 担当課長
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	渡辺 広一	株式会社日立システムズ サービス開発部 部長
片桐 あい	カスタマーズ・ファースト株式会社 代表取締役	上坂 優太	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
小田 志門	カラクリ株式会社 代表取締役CEO	坂上 陽子	ファイリティ証券株式会社 事業管理部 カスタマー・サービスチーム長
和泉 祐子	カルディアクロス 代表	鈴木 宏治	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 本部長
馬場 真道	キューアンドエー株式会社 東日本ライフインフラサポート事業部長	菅野 充信	プラス株式会社 ジョイン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
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インフラサービス室 インフラ技術サービス課 セクションリーダー	杉山 礼子	株式会社プロシード 代表取締役社長
寺下 薫	クリエイティブ 代表	根本 直樹	株式会社プロトコーポレーション メディア管理部 課長
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	山本 洋	丸紅情報システムズ株式会社 エンタープライズソリューション事業本部 営業第二部 営業三課 課長
鈴木 貴博	株式会社シーエーシー R&D本部 取締役 兼 業務担当執行役員	橋本 美知子	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
中尾 知子	株式会社セゾンパーソナルプラス HR営業部 担当部長 兼 主席講師	関口 陽子	モビルス株式会社 代表取締役社長
齊藤 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	石井 智宏	ヤマトコンタクトサービス株式会社 宅急便コールセンタープロジェクト マネージャー
宮脇 一	情報工房株式会社 代表取締役	梶原 啓史	横河レンタ・リース株式会社 マーケティング本部CS センター CSセンター長
北川 千賀代	センソ自動車火災保険株式会社 お客さまサービス部 部長	野村 修平	株式会社RightTouch 代表取締役
吉原 淳	株式会社セン情報システムズ カスタマーサクセス本部 執行役員 カスタマーサクセス本部長	山田 修司	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
恒成 賢太郎	株式会社セブン銀行 バンキング統括部長 部長	加藤 道夫	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 センター統括部 部長
高尾 嘉大	CENTRIC株式会社 管理本部 本部長代理	渡邊 博	株式会社WOWOWコミュニケーションズ 執行役員 CRM本部担当
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		2024年4月現在 ※順不同 敬称略
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		
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 JA共済サポート2G 課長		
植村 真実子	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		

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16日(木) 生成AI最新動向、政策	会場開催
基調講演 安全・安心なAI活用環境整備について (AI事業者ガイドラインのご紹介) <small>生成AIを含むAIは、様々な領域で活用できる可能性を秘めているとともに、リスクも指摘されており様々な議論がされています。そこで、安全・安心なAI活用環境を作るために総務省が取り組んでいるルール作りとしてAI事業者ガイドラインについてご紹介します。</small> 総務省 情報流通行政局 参事官付 参事官補佐 小倉 知洋氏	Group Discussion 徹底議論 ~生成AI活用状況と課題~ <small>グループ毎のディスカッションを通して、各社の生成AI活用状況を共有、2024年度に取り組むべき具体的な課題を抽出する。</small> ディスカッションテーマ(案) ・社内の実践事例、展望 ・センターと他部門の連携の重要性 ・生成AI活用による安全性担保

第2回 6月25日(火) 生成AIの具体的なビジネス活用を探る	オンライン開催
ChatGPT×コンタクトセンター活用 <small>日本語の精度だけでなく、活用場面も大きく広がった生成AI ですが、実は、まだChatGPT を触ったことがないという方が7割以上います。生成AI は、使うか、使わないかではなく、どう使うかが重要です。生成AI は、今後、コンタクトセンターにも間違いなく導入され、この1年で活用されるようになります。オペレータの業務やSV 業務も大きな変化を迎えることになります。どのように活用していけば良いのかについて語ります。</small> クリエイティブキャリア 代表 寺下 薫氏	生成AIの事業活用と一人一人の役割と成長 ~身近な挑戦の大切さ~ <small>生成AIの事業活用を加速するためのトレンドとアプローチに焦点を当てます。経営層、マネジメント層においても、会社とは離れた個人として、自ら体感し感性を深めることが鍵です。トレンドと一人一人の体感を通じての生成AIの可能性と事業への活用方法を探ります。</small> ascraft 代表 AIコンサルタント 熊谷 彰斉氏

第3回 7月25日(木) 企業事例に学ぶ生成AI活用の現在地	オンライン開催	
生成AIを活用した次世代コンタクトセンターについて 日本電気株式会社 バイオメトリクス・ビジョンAI統括部 エグゼクティブ・マネージャー 秋元 一郎氏	生成AIを活用した次世代型コンタクトセンタープロジェクト 株式会社ベネッセコーポレーション コンタクトセンター開発部 インバウンド課 課長 森田 哲生氏	ネスレ日本のジェネレーティブAIに関する取り組み ネスレ日本株式会社 マーケティング&コミュニケーションズ本部 コンシューマーマリレーションズ部 部長 宮崎 康司氏

第4回 9月26日(木) 現地見学会@PHONE APPLI社(東京都港区)	社員の笑顔が会社を成長に導く、ウェルビーイング経営! ~人と人が繋がることによって生まれるこれからの組織~ <small>経営戦略の一環として「ウェルビーイング経営を実践」しているPHONE APPLIが、どうやって人的資本を最大限活用し、社員の笑顔と成果に直結させているか、どうやって変化に強い組織を作っているのかを具体的な実践事例を交えながらご紹介。PHONE APPLIのフレームワークを基に、社員のウェルビーイングを構成する要素である4つの要素、対人関係・未来・仕事・環境。これを整えることによる仕組化し、定期的な効果測定による物差しを経営指標として設定。社員のエンゲージメントや心理的安全性、キャリア開発にどのように寄与するのかを皆様にご紹介いたします。</small> 株式会社PHONE APPLI エンジニアリング&オペレーション統括 取締役 岩田 泉氏
---	--



第5回 10月23日(水) 生成AI時代の人財育成	会場開催
コンタクトセンターにおける、生成AIの活用について <small>コンタクトセンターにおける生成AIの活用は、VOCの自動要約やチャットボットだけではない。当社では、オペレータートレーニングにおいて、着台するまでに必ず実施するロールプレイングに活用している。その活用状況と期待される成果について解説いたします。</small>	実務ベースで考える、累計受講者数7,000人の生成AIRスキング ~カスタマーサポートにおける生成AI活用例について~ <small>本講演では、社内での生成AI活用の促進に成功した「生成AIRスキング」について解説します。そして、チャットボットやボイスボット、さらにはオペレーター支援への活用など、実際のカスタマーサポートでの生成AI活用について、最新事例をお届けします。生成AIについて、「導入したけど使われない」「生成AIで何かしたいが、どうしたらいいのかわからない」などのお悩みをお持ちの方は、ぜひお越しください。</small> 株式会社AI Shift(サイバーエージェント100%子会社) AIコールセンター 事業部 事業責任者 田島 努氏 生成AIビジネス事業部 リスキング事業 事業責任者 伊藤 優氏

富士通コミュニケーションサービス株式会社
 執行役員
大濱 広寿氏