

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308,000円となります)

区分	参加費 (消費税込み)
企画委員	110,000円
会員(正会員/準会員)	121,000円
一般	126,500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13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

※請求書は申込責任者様宛に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>総括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)
申込責任者名			
所属	役職		
ご要望記入欄			
氏名	所属		
氏名	役職		
〒	〒	TEL	FAX
所在地	〒		
	Eメール	(申込責任者と異なる場合に記入ください)	
氏名	所属		
氏名	役職		
〒	〒	TEL	FAX
所在地	〒		
	Eメール	(申込責任者と異なる場合に記入ください)	

第13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～

開催期間 2024年8月～2025年1月 (全5回)

開催方法 会場 (東京プリンスホテル他) / オンライン併催

第13期の主な研究テーマ

ホスピタリティ DX・AI 生成AI 人財育成

【本研究会の特徴】 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

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

企画委員長



原 尚子氏
株式会社AN総合研究所
本社 客員研究員
株式会社IHホールディングス
コーポレート戦略部 執行役員兼部長

企画副委員長



高橋 聡子氏
NTTコミュニケーションズ株式会社
執行役員
プラットフォームサービス本部
コミュニケーション&アプリケーションサービス部長

企画副委員長



中山 由美子氏
東京電力エナジーパートナー株式会社
監査役

第13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13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
13:00～13:30	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となる場合がございます。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13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】	【コーディネーター】
原 尚子 株式会社ANA総合研究所 本社 客員研究員 株式会社IDホールディングス コーポレート戦略部 執行役員兼部長	和泉 祐子 カルディアクロス 代表
【企画副委員長】	【アドバイザー】
高橋 聡子 NTTコミュニケーションズ株式会社 執行役員 プラットフォームサービス本部 コミュニケーション&アプリケーションサービス部長	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 橋・フクシマ・咲江 G&S Global Advisors Inc. 代表取締役社長 中山 由美子 東京電力エナジーパートナー株式会社 監査役
中山 由美子 東京電力エナジーパートナー株式会社 監査役	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 株式会社エイチ 取締役
【企画委員】	田野邊 明香 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
金野 綾子 株式会社アイティ・コミュニケーションズ ユーザーコミュニケーション本部QS・CS部 部長	赤間 朋美 大樹生命保険株式会社 人の大樹プロジェクト推進室 室長
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	倉光 ひとみ 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 アシスタントマネージャー
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	土屋 美奈 株式会社TMJ 企業価値創造PJ 取締役執行役員兼CVO
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	富山 美佳 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 アシスタント・マネージャー
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 第三事業本部 第一部 部長	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
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	中尾 順子 トランスコスモス株式会社 CX統括DCC総括人財戦略部 本部長
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	池田 紀美江 株式会社日本能率協会コンサルティング ビジネスイノベーション本部 第一カスタマーソリューション部 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	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 サービスイノベーション課
蛭田 由美 株式会社NTT東日本サービス 営業推進部 デジタルオペレーション部	中田 京子 株式会社バンダイ プロダクトマネジメント部 相談センターチーム マネージャー
田中 陽子 営業企画部門 営業企画担当 担当課長	安藤 史枝 株式会社日立システムズ・パワーサービス プラットフォームサービス部 サービスデスクグループ 技師
林 麻貴 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	上坂 優太 Video Touch株式会社 代表取締役 CEO
吉田 登志子 能力開発グループ 部長代理	椋 明子 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G
作間 奈穂子 株式会社大塚商会 たよれーる戦略推進室 品質管理課 課長	明子 富士通コミュニケーションサービス株式会社 経営企画室 マネージャー
虫生 佳代 株式会社キューブシステム 事業企画部 マネージャー	谷 知美 フジック株式会社 お客様相談室 リーダー
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	荒井 美紀 株式会社みずほ銀行 サービスクオリティ推進部 推進チーム
関根 紀子 KSインフラサービス室 インフラ技術サービス課	大野 美日 三井住友カード 株式会社東京コンタクトセンター 課長
廣瀬 奈加子 サイボウズ株式会社 執行役員 兼	橋本 みどり 株式会社三井住友銀行 事務統括部 グループ長
塚本 わかば サイボウズコネクティビティ株式会社 代表取締役社長	山崎 裕子 ヤマトコンタクトサービス株式会社 デジタル改革部 課長
河原 裕貴 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	酒井 貴美子 ヤンセンファーマ株式会社 メディカルアフェアーズ本部 メディカルオペレーションエクセレンス部 メディカルインフォメーションセンター
藤谷 博子 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	安部 英里 UCB Cares & デジタルチャネルオペレーションズ リード
岡本 ちおり 資生堂ジャパン株式会社 コンシューマーセンター	下 幸代 LINEヤフー株式会社 CS統括本部 コミュニケーションCS本部 本部長
林 信亮 新日本製薬株式会社 カスタマーサービス推進課 課長	株式会社WOWOW コミュニケーションズ 営業部 WOWCOM College
高尾 嘉大 セゾン自動車火災保険株式会社 お客様サービス部 東京統括室 課長	
飛田 明子 株式会社セブーン銀行 パンキング統括部コンタクトセンター 調査役	
	株式会社CENTRIC株式会社 管理本部 部長
	第一生命保険株式会社 コンタクトセンター統括部
	東京コンタクトセンター アシスタントマネージャー

2024年4月17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仮題が含まれます

第1回 8月29日(木)| ホスピタリティの本質を学ぶ

(ハイブリッド開催)

基調講演

講演① ANA客室乗務員とホスピタリティ

講演①では、航空業界におけるANAグループとANA CAの業務紹介を通じてANA CAのホスピタリティ、および変化する環境の中でもホスピタリティを発揮し続けられる鍵は何か参加者とともに分析していきます。

その後講演②で、ANA CAのホスピタリティが全てだった講師が、Peach Aviationの立ち上げメンバーとして自分自身の考え方にイノベーションを起こせるか、考え方の転換に迫ります。

講演② LCC Peach立上げによる発想のイノベーション

株式会社 ANA総合研究所

産学連携部
主席研究員

恒川 久美氏



第2回 10月10日(木)| 現地見学会@富士通コミュニケーションサービス株式会社

「顧客への価値向上は従業員の幸福度アップから」 富士通お客様総合センターの取り組み

自然災害や新型コロナウイルスの感染拡大など、予期せぬ社会環境変化への対応と、将来を見据えた新規ビジネスの創出を目的に、コンタクトセンター基盤のフルクラウド化に取り組みました。BCP(事業継続計画)のより一層の強化、クライアント企業の顧客接点を向上し、CXを最大化する価値創造型コンタクトセンターへの転換。そして、従業員幸福度のさらなる向上を実現した取り組みを紹介します。

富士通コミュニケーションサービス株式会社

CX推進事業部 セールスマーケティングサービス部
マネージャー 橋本 武彦氏



訪問先:横浜市西区みなとみらい※お写真は富士通コミュニケーションサービス様からご提供いただきました

第3回 11月12日(火)| コンタクトセンターにおける生成AI活用最前線 (オンライン開催)

生成AIを活用したコンタクトセンター業務の高度化

当社は戦略拠点として、お客様センターのありたい姿を掲げ、コンタクトチャネルの拡充、オペレーション支援、VOC分析の深度化を進め、顧客体験の向上を目指しています。これらの実現のためには言語生成AIを活用した業務の高度化が不可欠であると考え、取り組みをスタートしました。その具体的な成果をご紹介します。

株式会社JR西日本カスタマーリレーションズ

取締役 第1オペレーション事業部 事業部長
岩崎 隆利氏

コンタクトセンターとデジタルテクノロジー

生成系AIを始めとする最新のテクノロジーは従来のコンタクトセンターのオペレーターの生産性を向上させるだけでなく、コンタクトセンターを起点とした新たなビジネスの展開まで促進する変革をもたらしつつある。しかし、どれだけ先進的なテクノロジーを導入しても実際に使用するのには人間である。ニューテクノロジーをシームレスに道具として使いこなせるような導入後のフォローまでを行って初めてその導入が効果的なものとなる。今回は実際の取り組みを通じて得た学びをいくつか共有したい。

株式会社U-NEXT HOLDINGS

グループインフラ統括部 AI業務改革支援部
General Manager 杉山 佳之氏

第4回 12月11日(水)| 企業事例に学ぶDX・AI活用の要諦 (オンライン開催)

人とAIがつくる新しいカスタマーサポートのかたち

イーデザイン損保では、提供価値として掲げている『究極の「安心・安全」「快適性」「先回り」「forme.」』をお客さまにお届けするため、日々お客さま接点の品質改善を重ねています。お客さまサポートセンターでは、人間の温かみとAIの先進性を融合させ、これら「4つの究極」を最大限に引き出す方法を探索しています。AIを活用した私たちのチャレンジを通じて、新しいカスタマーサポートの可能性を考える機会となれば幸いです。

イーデザイン損害保険株式会社

お客さまサポート部長
竹内 隆氏

東京ガスカスタマーサポートにおけるDXの現在と未来

現在運営しているコンタクトセンターのDX化の事例と、英国のオクトパスエナジー社が高度なデジタル技術をもとに開発した「クレーゲンシステム」を活用し、当社がこれから目指す姿について、構想と狙い、現在の課題なども交えてお話をさせていただきます。

東京ガスカスタマーサポート株式会社

代表取締役社長 田中 浩氏
総合企画部経営管理グループ
グループマネージャー 小林 真由美氏

第5回 2025年1月17日(金)| 人財 / 組織 (ハイブリッド開催)

保全手続きにおけるDXを通じた感動的な顧客体験の創出

アフラックのご契約者様専用サイトである「アフラック よりそネット」における保全手続きにおいて、ライフイベントを切り口とした機能を実装し、アジャイル手法をとりいねながら、①顧客体験の進化、②業務プロセスの変革、③働き方の変革の観点で、新たな価値をお客様に提供する取り組みを実施したことについて

アフラック生命保険株式会社

ZERO お客様手続き変革ドライブ 変更保全手続きUI/UX向上スクワッド
プロダクトオーナー 長野 史嗣氏

Group Discussion

徹底議論! 人財育成、組織風土改革の現状と課題

グループ毎のディスカッションを通して、各社の施策や現状を共有、本テーマ解決への具体的な対応を探る。

ディスカッションテーマ(案)
・人材確保、定着に効果的な施策とは
・シニア世代、Z世代による世代間ギャップの中身とは
・理想の組織とは何か?必要なマインド、障壁はどこに

