

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26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"/> IT協会会員/準会員	参加者人数	名
	<input type="checkbox"/> 一般	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	PJTN. CP301		

※請求書は申込責任者様宛てにPDFダウンロード用URL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: info@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26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～

会期 2026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

- 顧客価値創造の実践
- 人材価値を最大化する人材育成・組織設計
- コンタクトセンター変革戦略
- 生成AI活用の現実と未来

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 直樹 氏



コーディネーター

株式会社野村総合研究所

チーフリサーチャー
デジタルトラスト基盤事業本部
デジタルワークプレイス事業二部
博士(経営学) 神田 晴彦 氏



第26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26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	： 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 チーフリサーチャー デジタルトラスト基盤事業本部 デジタルワークプレイス事業二部 博士(経営学)

委員：			
犬塚 善仁	株式会社アイシン VC事業センター E-VCカンパニー サービス部 コールセンターグループ グループ長	川橋 洋平	SOMPOダイレクト損害保険株式会社 執行役員 お客さまサービス部
金野 綾子	株式会社アイスタール プロダクト・データユニット ユーザーコミュニケーション本部 副本部長 / QSCS部 部長	三田 舞	ダイキン工業株式会社 東日本コンタクトセンター CS担当課長
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 第一本部 プロジェクトマネージャー	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 JA共済サポート2G 課長
東海林 孝之	旭化成アマダス株式会社 業務支援事業部 受託チーム 受託チーム長	植村 真実子	チェーリッヒ保険会社 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
中村 岳	アデコ株式会社 パブリックソリューション事業本部 ソリューションセールス事業部 キーププロジェクト部	野本 拳史	株式会社T&KTOKA 業務部 部長
鈴木 信吾	株式会社イマグリエ 代表取締役	村田 賢一朗	株式会社TMJ 事業戦略統括部 統括部長
金澤 光雄	株式会社エーアイスクエア 執行役員 営業部 部長	中釜 由起子	テックタッチ株式会社 Head of PR / Marketing
岡本 多広	エクシオ・システムマネジメント株式会社 ビジネスソリューション部 アカウトディレクター	竹内 隆	東京海上ダイレクト損害保険株式会社 取締役 お客さまサポート部長
松田 哲哉	ESRIジャパン株式会社 コンサルティングサービス推進室 室長	杉廣 雅之	東京海上日動火災保険株式会社 CX・dX推進部 CX推進室 マネージャー 兼 お客様相談センター所長
寺西 恭子	株式会社NTTドコモ コンシューマーサービスカンパニー イエナカサービス部 担当部長	久野 泰介	株式会社東京海上日動コミュニケーションズ 事業支援ユニット マネージャー
篠田 諭	NTT東日本株式会社 デジタル革新本部 デジタルイノベーション部 デジタル戦略部門 システム戦略担当 担当課長	高橋 徳彦	TOTO株式会社 お客様企画部 お客様企画部付
小澤 潤	株式会社NTT東日本サービス 営業推進本部 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	西山 達司	トランスコスモス株式会社 グループ営業統括・営業戦略本部
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	高島 直政	エグゼクティブマネージャー 兼CX統括・DCC総括・事業推進本部 副本部長
永井 久盛	株式会社大塚商会 技術本部 たよれるコンタクトセンター 部長	森田 千恵	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
仁藤 丈久	株式会社オービックビジネスコンサルタント 執行役員 開発本部サポートセンター 部長	小林 真紀子	日本生命保険相互会社 お客様サービス部 調査役
中村 康人	株式会社カインズ カスタマーサービス部 部長	蛭田 潤	日本たばこ産業株式会社 Consumer Satisfaction 課長代理
後藤 久美子	花王株式会社 PR戦略部門生活者コミュニケーションセンター 室長	宮崎 康司	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
片桐 あい	カスタマーズ・ファースト株式会社 代表取締役	鈴木 絢子	マーケティングユニット シニア・コンサルタント
小田 志門	カラクリ株式会社 代表取締役	菅野 充信	ネスレ日本株式会社 コンシューマーエンゲージメントサービス部 CESアドバイザー
和泉 祐子	カルディアクロス 代表	松野 淳一	株式会社野村総合研究所 デジタルワークプレイス事業一部 グループマネージャー
佐藤 隆政	キューアンドエー株式会社 オペレーション事業本部 首都圏事業部 事業部長	江本 研	パーソルコミュニケーションサービス株式会社 経営推進本部 部長
寺下 薫	株式会社クリエイトキャリア 代表取締役社長	三好 惇也	パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社 ワークスデザイン事業本部
山下 匡介	KDDI株式会社 カスタマーサービス推進統括部 カスタマーサービス運用部 運用統括2G グループリーダー	中田 京子	サービスデザイン統括部 フェロー
関根 紀子	サイボウズ・コネクツィー株式会社 代表取締役社長	渡辺 広一	バーチャレクス・コンサルティング株式会社 常務執行役員 クライアントパートナーング部
鈴木 貴博	株式会社CAC Holdings 執行役員 R&D本部	上坂 優太	パナソニック株式会社エレクトリックワークス社 CXイノベーションセンター 顧客接点DX
岩崎 也寸志	株式会社ジェーシービー コミュニケーション推進部 推進役	坂上 陽子	企画部 BXC運営企画課(兼)DX企画推進課(兼)CX企画部 戦略企画課 課長3
高橋 美千子	JCOM株式会社 カスタマーリレーション本部 専任部長	早田 健人	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
斉藤 哲也	ジェネン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	杉山 礼子	株式会社日立システムズ コンタクトセンタ&BPOサービス事業部 サービス開発部 部長
山脇 哲也	情報工房株式会社 代表取締役	山本 洋	VideoTouch株式会社 代表取締役 CEO
宮田 智生	シスメックス株式会社 グローバルマネジメント本部 プリンシパルプランナー	北野 利幸	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
小林 純	ジブラルタ生命保険株式会社 執行役員 お客様サービスグループ	荏 司 秀佳	美容相談グループ 課長
山田 渉	株式会社JALカード CX推進部 コンタクトチャネル運営グループ長 兼 デジタルチャネルユニット 総括マネージャー	関口 陽子	株式会社プラスアルファ・コンサルティング マーケティングソリューション本部
津和 大輝	株式会社スタジアム Dr.Tel事業部 マネージャー	梶原 啓史	マーケティングコンサルティング部 部長
田邊 博英	株式会社セゾンテクノロジー カスタマーサクセス本部 本部長	杉山 佳之	株式会社ブラストアルファ・コンサルティング マーケティングソリューション本部
中尾 知子	株式会社セゾン・パーソナルプラス 人材ビジネス部 主席講師	山本 和輝	株式会社USENWORKWELL AI Lab BPR Unit Unit Head
山田 陽子	株式会社セブン銀行 リテール戦略デザイン部 コンタクトセンター	野村 修平	横河レントリース株式会社 マーケティング本部 CSセンター CSセンター長
高尾 嘉大	CENTRIC株式会社 管理本部 本部長代理	松浦 寛之	株式会社RightTouch 代表取締役
		久保 翔太	株式会社Re-grit Partners Director
		渡邊 博	株式会社Luup Service Operation室 Customer Support Group マネージャー
			株式会社WOWOWコミュニケーションズ 執行役員 CRM事業本部

2025年12月現在 ※順不同 敬称略

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
14:00~14:40	講演 I
14:40~15:30	グループ討議・質疑応答

時間	内容
15:40~16:20	講演 II
16:20~17:10	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。

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20日(水) 顧客価値創造の実践

ハイブリッド開催

Amazonの哲学から学ぶ、経営貢献するカスタマーサポートの未来 ~OLPとWorking Backwardsが導くCX革新~

Amazonグループ日本現役最古の社員と共に、「OLP」や「Working Backwards」といったAmazon独自の考え方に基づく、顧客中心の企業文化をパネルディスカッション形式で解説。Amazonが定義する顧客体験とカスタマーサービスの本質から、それを実現するAmazon ConnectやAI技術まで、哲学と実践を一貫してお伝えします。

アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社

金融事業開発本部 プリンシパル

イノベーションスペシャリスト **松本 肇子氏**

CXEビジネス事業部 プリンシパル

スペシャリストセールス Amazon Connect **柳原 照憲氏**

第2回 6月16日(火) 人材価値を最大化する人材育成・組織設計

オンライン開催

障害者雇用を「戦力」に変える組織設計 ~特性を活かした応対品質管理(QC)による新たな価値創出~

本講演では、障害のある方々の中にみられる多様な特性のうち、「高い集中力」や「細部へのこだわり」といった強みを持つ人材が力を発揮できる環境づくりや、コンタクトセンターのコア業務である応対品質管理(QC)で成果を上げる組織設計の実践事例をご紹介します。個々の人材価値を最大化し、センターの品質向上と安定雇用を両立させる、次世代の運用モデルについて解説します。

株式会社WOWOWコミュニケーションズ

WOWCOM College

伊藤 美和子氏

第3回 7月14日(火) コンタクトセンター変革戦略

オンライン開催

AIエージェント時代に求められる「経営貢献型コンタクトセンター」の役割と機能

生成AIやAIエージェントの普及によって、「顧客(消費者)の行動」に大きな変化が生じています。カスタマージャーニーのドラスティックな変化、変容する消費者のバックボーンに対し、顧客接点であるコンタクトセンターがどう変化、進化しなくてはならないのか。「コールセンター白書」から抽出したデータや数々の取材経験からそのヒントを提供します。

株式会社リックテレコム

コールセンタージャパン編集部 取締役

コールセンタージャパン・ドットコム／CSMEDIA

プロデューサー **矢島 竜児氏**

第4回 9月29日(火) 特別講演：KDDIのお客さま接点高度化の取組

会場開催

チャットBotをつくったけど上手いれない…を打破！シナリオ磨き上げ×利用促進で実現する効果最大化

KDDIお客さまセンターでは、時間や場所を問わず、お問い合わせいただける窓口としてチャットサポートを提供していますが、導入当初は解決率・利用率の向上が課題でした。課題解決に向け、運用面と機能面での工夫を積み重ねた結果、利用率は50%を超え、解決率は85%まで向上しました。加えてチャットでの問い合わせ件数も32%増加し、次回利用意向率は91%に達するなど、成果を創出しました。チャットサポートの解決率・利用率の向上に向けた取組をご紹介します。

KDDI株式会社

カスタマーサービス本部 **大山 翔平氏**

第5回 10月20日(火) 生成AI活用の現実と未来

ハイブリッド開催

LINEヤフーコミュニケーションズの生成AI×カスタマーサポートの最前線

生成AIのカスタマーサポート領域への導入事例と課題、AI推進のために組織に求められる人材像やスキル、AI時代におけるカスタマーサポート価値と役割についてお話しします。

LINEヤフーコミュニケーションズ株式会社

リユースCS推進2部

部長 **飯田 春嗣氏**

Group Discussion

徹底議論

~顧客満足と事業成果を両立するセンター運営とは~

グループ毎のディスカッションを通して、各社におけるセンター運営の現状と課題を可視化・共有し、顧客満足と事業成果を両立させるための具体的な打ち手と実践指針を整理する。

ディスカッションテーマ(案)

- ・自社における「顧客価値」は何か、それはKPIに反映されているか
- ・CX向上を阻む最大のボトルネックは何か(人材/組織/KPI/システム)
- ・顧客満足と事業貢献を両立させるために何を優先しているか
- ・生成AI・DXは効率化に留まらず成果創出に結びついているか

生成AI活用による人間価値の再定義と開発担当視点によるコンタクトセンターの変化について

「人がやらなくてよい仕事」をAIに任せるとき、人は何をすべきか——まだ答えは出ていません。商品開発の現場で生成AI導入に取り組む中で、効率化の先にある変化に気づきました。AIに任せると、人の役割や思考が変わり、働く意味が問い直されています。途中経過ですが、現場で見えてきた人間固有の価値と、それをどう高めるか、実体験からお話します。

イオンフィナンシャルサービス株式会社

コンタクトセンター3部

部長 **小松 史貴氏**

業界俯瞰で捉えるコンタクトセンター変革の全体像 ~生成AIと人の役割再定義、実践的な進め方~

コンタクトセンター業界の最新動向を、クラウドシフトや生成AI活用の実態データから俯瞰的に整理します。音声認識・AIエージェント・ボイスボット等の活用状況と、導入が進まない領域の課題を分析。その上で、生成AIがカバーする領域と人が担うべき役割、今後求められるスキル変化を明確化し、変革推進の重要ポイントと進め方について、実例を交えて解説します。

株式会社エーアイスクエア

営業部

執行役員 部長 **金澤 光雄氏**

お客さまにこちらからお声がけ！SNSを通じて実現するパーソナライズなアクティブサポート

KDDIお客さまセンターでは、SNSの企業アカウントからお客さまの投稿へ能動的にお声がけし、既存のお問い合わせ窓口では拾いきれないお客さまのお困りごとやご要望に対応する「アクティブサポート」という運用を実施しています。サポート開始以降14年間炎上は0件。年間約42,000件にのぼる不満やトラブルを未然に防いでいます。今回はCX向上に繋がり、炎上を起こさないSNS運用の知見・工夫をご紹介します。

KDDI株式会社

カスタマーサービス本部 **青木 優太氏**

AIエージェントが変える顧客接点の未来 —グローバルに見るカスタマーサポート変革の潮流

生成AIの進化により、自律的に判断し行動する「AIエージェント」が顧客接点の価値創造の核となりつつあります。本セッションでは、生成AIがCS現場や顧客体験をどう変容させているのか、その最前線を解説。グローバルな最新事例を交え、CS部門が直面する課題や、AIと人間が共生する「次世代コンタクトセンター」の在り方を、プロダクトマネジメントの視点から紐解きます。

テックタッチ株式会社

取締役 CPO AI Central

事業責任者 **中出 昌哉氏**