

# 2026年度 第2回 会員交流会

参加費無料

## 次世代コンタクトセンター戦略

～VoCとDXで実現する顧客価値創造の最前線～

2026 8/4 (火)

会場 東京プリンスホテル

定員 60名 (先着)

顧客の声をどう活かし、DXによってどのような価値を生み出すのか。AI時代のコンタクトセンターは今、大きな転換点を迎えています。本交流会では、VoC活用の最新動向と、2026年版「コンタクトセンターDX推進ガイドライン」の発行を機にあらためて問われるDXの本質に迫る2つの講演を通じて、顧客体験と事業成長を両立するための視点を共有します。変化の時代に求められる顧客接点戦略の最前線を学び、これからの取り組みを考えるヒントを持ち帰っていただけます。会員企業の皆さまはもちろん、本テーマにご関心のある方、どなたでもご参加いただけます。

### 主催者挨拶

15:00▶15:05

公益社団法人企業情報化協会 専務理事 百瀬 博

### VoCマネジメント

15:05▶15:55

#### 次世代のVoCマネジメント

—“お客さまの声”の利活用に不可欠な要素を科学する—

株式会社ラーニングイット 執行役員 CMO 井上 雅博氏



### CCDXガイドライン

16:05▶16:55

#### コンタクトセンターDXは誰のためにあるのか？

～「コンタクトセンターDX推進ガイドライン2026」  
発行を機に、その本質を問い直す～

FOXeey Consulting株式会社 代表取締役社長 根本 直樹氏



### 情報交歓会

17:00▶18:00

プログラム詳細と参加申込は、  
WEBページをご覧ください。



公益社団法人企業情報化協会

IT協会

