

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	165,000円
会員・準会員	198,000円
一般	242,000円

◆複数申込参加費用(2名以上お申込みの場合、追加1名につき)
(例：会員で2名お申込みの参加費用合計は、税込で352,000円となります)

区 分	参加費（消費税込み）
企画委員	132,000円
会員・準会員	154,000円
一般	165,000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。

※現地見学会参加に係る交通費は各自ご負担となります。

参加費用支払方法

請求書が届き次第、指定銀行の口座にお振込ください。

お支払期日は原則、お申込みいただいた日の翌月末としております。
(貴社の規定による、開催後のお支払も可能といたします。)

会員制度のご案内

公益社団法人企業情報化協会（IT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

MAIL：info@jiit.or.jp

TEL：03（3434）6677（直通）

個人情報の取り扱いについて

公益社団法人企業情報化協会（IT協会）では、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。
(<http://www.jiit.or.jp/privacy>)

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。

お問い合わせ・お申し込み先

公益社団法人企業情報化協会（IT協会）

〒105-0011 東京都港区芝公園3-1-22日本能率協会ビル

TEL:03-3434-6677 FAX:03-3459-1704

ホームページからもお申込みいただけます。

IT協会

検索

<http://www.jiit.or.jp/>

第15期 サービス・ホスピタリティ研究会 参加申込書

会員区分	☐ 企画委員		参加者人数	名
	☐ 正会員		参加費合計	円
	☐ 準会員（カスタマーサポート部門）			
	☐ 一般			
会社名				
住所	〒 ー			
所属/お役職				
申込責任者		E-Mail		
電話番号		F A X		
ご要望記入欄				PjtNo. CP308

※請求書は申込責任者様宛てに送付致します。それ以外をご希望の方はご要望記入欄にご記入下さい。

ご参加者①		E-Mail	
所属/お役職			
ご参加者②		E-MAIL	
所属/お役職			

第15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～

会期：2026年8月-2027年1月（全5回）

会場：東京プリンスホテル

LX hub Seminar room

（オンライン併催）

【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IDホールディングス
取締役 兼 専務執行役員

企画副委員長



塚田 和江氏

NTTドコモビジネス株式会社
執行役員 ソリューション&パートナービジネス本部
デジタルマーケティング部

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

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15年目を迎えます。

昨今の社会環境変化やテクノロジーの急速な進化は顧客接点の在り方やサービス提供の在り方に大きな変革をもたらしました。

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。

本研究会は、「ホスピタリティの本質」を再確認するとともに、他業種の知見や成功事例を共有しながら、ホスピタリティを実現するための実践的なアプローチを探求します。

企画委員

(順不同・敬称略) 2026年7月現在

【委員長】		【アドバイザー】	
原 尚子	株式会社IDホールディングス 取締役 兼 専務執行役員	西明 珠紀	エクシオグループ株式会社 執行役員 / ARCO Japan株式会社 代表取締役社長
【副委員長】		橋・フクシマ・咲江	G&S Global Advisors Inc. 代表取締役社長
塚田 和江	NTTドコモビジネス株式会社 執行役員 ソリューション&パートナービジネス本部 デジタルマーケティング部	小林 洋子	株式会社西武ホールディングス 取締役
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	川上 直美	株式会社ファンケル ファンケル大学 研修部 ビューティーグループ 課長
【コーディネーター】		萬年 良子	株式会社エイチ 取締役 CSO
和泉 祐子	カルディアクロス 代表	高橋 聡子	NTTドコモビジネス株式会社 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

【委員】			
金野 綾子	株式会社アイスタイル ブログダクト・データユニット QS・CS部 ユーザーコミュニケーション本部副本部長 QS・CS部部長	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
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	野本 孝史	株式会社T & K T O K A 業務部 部長
大西 美佳	インサイト株式会社 代表取締役	土屋 美奈	株式会社TMJ 取締役執行役員
長掛 文子	ウィズユー株式会社 代表取締役	堀江 亜季	東京海上ダイレクト損害保険株式会社 お客様サポート部 東京お客様サポートセンター センター長
光安 史枝	NTTドコモビジネス X 株式会社 マーケティング・アナリティクス部 担当部長	中尾 順子	トランスコスモス株式会社 CX統括DCC総括人財戦略本部 本部長
岩佐 知美	NTTドコモビジネスチェオ株式会社 テクニカルサポート部 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 クライアント・エンゲージメントセンター センター長
蛭田 由美	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	浅野 唯	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 コンシューマーエンゲージメントサービス部 トレーナー
糟谷 宗紀	エム・ユー・コミュニケーションズ株式会社 人事本部 能力開発部 部長	一倉 広美	パーソルコミュニケーションサービス株式会社 経営企画部 シニアマネージャー
石井 晴子	エンカレッジ・テクノロジー株式会社 カスタマーサポート部 チームリーダー	外山 裕梨	パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社 CX事業本部 ワークスデザイン統括部 サービス戦略部 サービスイノベーション課
林 麻貴	株式会社大塚商会 技術本部 たよれーる戦略推進室 品質管理課 課長	中田 京子	株式会社バンダイ ブログ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
吉田 登志子	オリックス生命保険株式会社 カスタマーサービス部 東京コールサービス第一チーム チーム長	村尾 真子	株式会社日立システムズパワーサービス サテライトサービス部 担当
長田 容子	花王株式会社 生活者コミュニケーションセンター 相談コミュニケーション部 室長	高橋 征司	VideoTouch株式会社 セールス&マーケ 部 セールスU 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 部長代理	棕 明子	株式会社ファンケル 人財本部 コンタクトセンターグループ 係長
伊藤 貴寛	クオリカ株式会社 プラットフォームサービス事業部 主査	財部 優一	株式会社フライル 代表取締役 CEO
関根 紀子	サイボウズ・コネクトシー株式会社 代表取締役社長	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
塚本 わかば	株式会社CAC Holdings 社長室 サステナビリティ経営推進グループ グループ長	栃本 みどり	株式会社三井住友銀行 事務統括部 グループ長
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 上席調査役	山崎 裕子	ヤマトコンタクトサービス株式会社 宅急便CC部 課長
藤谷 博子	新日本製薬株式会社 カスタマーサーピス推進課 課長	大江 華代	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
一林 信亮	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 調査役	酒井 貴美子	ユーシービージャパン株式会社 カスタマーエンゲージメント推進部 UCBCaresコンタクトセンター センター長
高橋 克佳	CENTRIC株式会社 営業本部 営業部 部長	鈴木 優花	株式会社RightTouch Marketing Director
佐々木 麻里	SOMPOダイレクト損害保険株式会社 お客様サービス部 お客様サービス企画室 課長	安部 英里	LINEヤフーコミュニケーションズ株式会社 クロスカンパニーCS本部 本部長
飛田 明子	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 マネジャー	下 幸代	株式会社WOWOWコミュニケーションズ CRM本部 WOWCOMCollege 課長

基本スケジュール

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
13:30～14:10	講演①
14:10～15:10	グループ討議・発表・質疑応答
15:20～16:00	講演②
16:00～17:00	グループ討議・発表・質疑応答
17:00～17:15	委員長・副委員/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。

プログラム

※プログラム・講演者につきましては内容が変更となる場合がございます。講演テーマの一部は仮題を含みます。

第1回 理想のホスピタリティを体現するために必要なものとは 8月26日（水）【会場開催】

「ビジネス・パーソンに、『力ぬきチカラだす』言葉術のすゝめ～失敗から学んだ、時代を生きるスキル～」

50年を越すアナウンサー生活では、極度の緊張から、アレコレ失敗をしました。しかしそこから、実に大事なことを学びました。プレッシャーのなか、どうすれば落ち着いた対応ができるかということです。それはコミュニケーションを左右し、仕事の成果に直結します。アナウンサー人生の悪戦苦闘から学んだ「力ぬきチカラだす」言葉術を、ご紹介します。超進化する時代のビジネス対話を考える一助になれば幸いです。

元NHK エグゼクティブアナウンサー
三宅 民夫 氏

-Group Discussion-

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

1) 自社が目指す理想のホスピタリティとは何か
2) その理想に対する自社の現在地と課題は何か
3) 理想のホスピタリティを体現するために必要なものは何か

第2回 テクノロジー活用とホスピタリティの両立 10月1日（木）【オンライン開催】

「つながる」から「最適につながる」へ～人とAIが共創するSBI証券の顧客接点改革～

問い合わせ急増や顧客ニーズの多様化が進む中、SBI証券では「つながること」だけでなく、「最適な方法で最適な担当者につながること」を重視した顧客接点改革を推進しています。IVR最適化やコールバックサービス、AIオペレーターによるプレヒアリングを活用し、人とAIがそれぞれの強みを活かしながら、お客様の成功体験を創出する取り組みと成果をご紹介します。

株式会社SBI証券
カスタマーサクセス推進部
部長 河田 裕司 氏

「ホスピタリティ2.0～with AI&AI withで運営するハイブリッド型次世代コンタクトセンター～」

AIを導入したら、それですべての問題が解決するのでしょうか？
本講演では、「ヒカルの碁」の主人公ヒカルにsai（サイ）がいるように、「ポケットモンスター」のサトシにピカチュウがいるように、強力な相棒を味方につけて私たちの働き方の価値をより高めるAI導入の在り方について「ホスピタリティ2.0」と定義する圧倒的顧客支持を掴む次世代コンタクトセンターの姿を提唱致します。

日本アイ・ビー・エム株式会社
IBMコンサルティング事業本部 金融サービス事業部
部長 松丸 剛 氏

第3回 現地見学会 BANDAI HOBBY CENTER PLAMO DESIGN INDUSTRIAL INSTITUTE 株式会社バンダイロジカル 静岡営業所 11月5日（木）【現地開催】

顧客体験によるプラモデルファン創出

2025年7月に稼働を開始した、BANDAI SPIRITSのプラモデル生産工場「BHCPDII」。その工場内に併設されたプラモデルミュージアムと、静岡相談センターの現場見学を通じて、プラモデルの楽しさを伝える私たちの顧客体験の取組みを感じて頂ければと思います。

株式会社BANDAI SPIRITS
ホビーディビジョン ホビークリエイション部
マネージャー 齊藤 誠二 氏



※静岡駅集合予定 詳細は別途ご連絡いたします

第4回 ホスピタリティを生み出す人材育成と組織づくり 12月4日（金）【オンライン開催】

「いま、求められる対応品質とは～お客様満足とセンター品質のバランス～」

コンタクトセンター業界は時代の変化とともに発展してきました。お客様のニーズも確実に変化し、そのスピードはますます加速しています。さらにA Iの普及により、人による対応にはこれまで以上に高い価値が求められています。こうした環境の変化を踏まえ、お客様満足とセンター品質のバランスを意識した、これからの対応品質について考えるヒントをご紹介します。

ウィズユー株式会社
代表取締役 長掛 文子 氏

「効率の先にある“豊かさ”への道を求めて」

AI時代、私たちに求められるのは「効率」だけではなく、「関係の質」を高める力です。情報工房は25年間、コンタクトセンターを「処理の場」ではなく、「関係を育てる場」へ進化させることに挑戦してきました。「Little Touch」「人が辞めない組織づくり」「顧客の声循環モデル」「対話と教育の5%ルール」などを通じ、共感や情緒が企業価値になる時代の人材育成と組織づくりなどを、実践事例を交えてお話しします。

情報工房株式会社／株式会社Corcus
代表 宮脇 一 氏

第5回 企業文化としてのVOC活用 2027年1月15日（金）【会場開催】

「AIをフル活用したアフターコールワーク削減と顧客インサイト分析基盤の構築」

顧客対応の現場に蓄積される通話データやお客様の声を、生成AIで活用可能な情報へ変換する実践事例を紹介します。通話後の記録・分類作業を効率化し、現場負荷を抑えながら、顧客の声を商品改善やサービス向上、意思決定に生かすための分析基盤づくりについてお話しします。

ロート製薬株式会社
基幹情報システム部 基幹アプリケーショングループ システム開発チーム
リーダー 馬場谷 英司 氏

-Group Discussion-

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

1) 自社におけるVOC活用の理想像とは何か
2) 理想に対して、自社の現在地と課題は何か
3) VOCを企業文化として根づかせるために必要なものは何か