

後援: Supported By

月刊コンピュータテレフォニー  
**Computer TELEPHONY**  
CRM実践、コンタクトセンター構築・運営のための専門誌

# GET IN GEAR!

## サポートサービスの教育と研修の2日間 HDIアカデミー 2007オフィシャルガイドブック

HDI Annual Conference 2007 in Japan



HDIアカデミー  
オフィシャルスポンサー



*Customers are like transmissions,  
you can't operate without them.*

開催場所:

### 新宿NSビル

新宿駅 徒歩5分  
NSビル3階 NS会議室  
[25日(木)/26日(金)午前]

&

NSビル30階 NSスカイカン  
ファレンス [26日(金)午後]

開催期日:

**2007年10月25日(木)  
~10月26日(金)**

### HDIアカデミーは参加型イベント



←セッション講演

ネットワーキング



←ネットワー  
キング

ラウンドテー  
ブル→



2007年10月18日現在 最新情報はwww.HDI-Japan.comにてご確認ください



### エクセレントなサポートのプロになる

HDIカンファレンスは、サポートサービス業界の唯一の本格的な教育、研修、情報交換、ビジネス開発の場として今年6回目を迎えます。サポート業界世界最大のメンバー団体HDI（ヘルプデスク協会）は、世界各国でこのようなイベントを提供しており、HDI-Japanは国際級レベルのカンファレンスをその高いクオリティと共に日本で開催いたします。

今年のHDIカンファレンスは「HDIアカデミー/サポートサービスの教育と研修の2日間」と題し、「ピープル」「プロセス」「人材育成」「品質(クオリティ)」のテーマで4分科会場同時に推進いたします。2日間のカンファレンスでは分科会場での32本のセッション/ワークショップ、8テーマのラウンドテーブルとツール・ソリューションセッション4本を計画しています。また基調講演には現在米国サポート業界で人気の講演者の一人ドナ・ホルト氏が来日いたします。なおオープニングセッションでは、ピープルをテーマにした講演者によるパネルディスカッション、およびHDIお問合せ窓口格付けの最新情報をお届けする予定です。



参加登録者の方にはランチ及びコーヒープレイクがNSビル内のレストラン施設で自由に利用できるチケットを準備する予定です。分割セッション会場内には最新ツールを自由に試せるデモコーナーを設置する予定です。また最終日夕方には参加者相互の連携を深めるカクテルパーティを同会場で予定しています。是非この教育と研修の機会を有効にご活用いただければと願っております。

HDI-Japan代表 山下辰巳

## HDIカンファレンスコミティ(企画実行委員)

HDIカンファレンスコミティは、カンファレンスが開催されるはるか数ヶ月前から、サポートサービス業界のニーズを検討し、どのようなカンファレンスを開催するのが望ましいか討議を続けてきました。HDIカンファレンスコミティは、サポートサービス業界のエグゼクティブクラスや関連スペシャリストにより構成され、多くのコミティメンバーはカンファレンス当日にもスピーカーとして最新事例などをご紹介したり、運営責任者として皆様のカンファレンス参加をお手伝いいたします。



兼元 謙任氏  
 (株)オウケイウェイヴ代表取締役



平林 由義氏  
 (株)ハウコム 取締役



北村 雅樹氏  
 (株)CSIソリューションズ執行役員



須田 騎一朗氏  
 (株)テクネット 代表取締役



池田 利明氏  
 日本ビューレット・パスカード(株)TSG 人材開発本部



内村 弘幸氏  
 トランスコスモス(株)執行役員

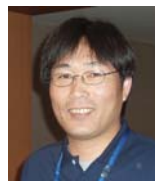
## カンファレンス マネジメントチーム



阿久根 工  
 HDI-Japan CMO(チーフモラル・オフィサー)CSIソリューションズ 部長



土公 武俊  
 HDI-Japan CAO(チーフアドボケート・オフィサー)(株)ハウコム 部長



松井 寛  
 HDI-Japan Web・マーケティング マネージャー



長掛 文子  
 HDI-Japan 認定・トレーニング マネージャー



高松 麻子  
 HDI-Japan イベント・メンバーシップ マネージャー



岩崎 佳奈  
 HDI-Japan サービスセンター HDIアカデミー 担当スペシャリスト

# ng Force for Excellence

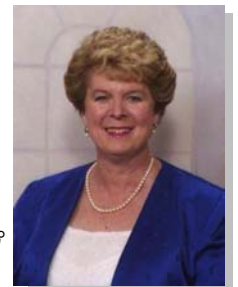
## in Customer Service & Technical Support

### Keynote Presentations

#### 基調講演

10月26日(金)13:00PM~14:40PM  
NSビル30階 NSスカイカンファレンス①②

### サポートの完成形を目指して ～継続的な改善プロセス～ ピープル/プロセス/テクノロジー/クオリティ



**ドナ・ホルト 氏**  
**THE DONNA**  
米国カリフォルニア州 ヘルプ  
デスク・エクセレンス社社長  
HDI国際標準化委員会メンバー/HDI国際認定  
オーディタ/HDI国際認定インストラクタ

人は本質的に向上心があります。どのようなビジネスでも顧客数を増大し、その顧客を満足させるために、製品やサービスの改善を続けることが大変重要です。さもなくば競合他社に負けてしまいます。

より高いレベルのサポートを実現するには、ピープル、プロセス、テクノロジーの統合が必要になります。この基調講演では、継続的な改善を図って顧客満足度の向上に取り組むことと、一方そのためには不要な業務をなくすことにポイントを絞り、具体的に解説いたします。

クオリティとパフォーマンスの両立を目指すことは果てしない追及ですが、継続的な改善プログラムは、問題の主要な原因を発見し、取り除いていくことなのです。

ドナ・ホルト氏は国際流通、テレコミュニケーション、信用度分析、銀行融資関係など、広い分野で顧客サービスとセールス及びマネジメントの経験があります。この豊富な経験に基づく基調講演にご期待下さい。

ヘルプデスク・エクセレンス社では、テクニカルサポートのベストプラクティスをもとに、ワールドクラスのトレーニングやコンサルテーションサービスをしています。

ドナ・ホルト氏はHDI国際認定オーディタで、ロッキード社、MGM社、米国ホンダ社、ITリソース社などのサポートセンター国際認定監査を行った米国トップレベルのオーディタです。またHDIソフトスキルトレーニングに関する認定インストラクタであるとともに、ITILトレーニングのインストラクタでもあります。多くのコールセンター、ヘルプデスク経験を有し、特に人材/プロセスにフォーカスした国際的スペシャリストとして活躍しています。

#### オープニングセッション

10月25日(木)9:20AM~10:40AM  
NSビル3階 NS会議室南ブロック 308

### パネルディスカッション サポート職のキャリアパス その問題点と改善策

サポート職の課題の一つは、キャリアパスではないでしょうか。キャリアパスが見えないので定着率が悪い、採用が大変、トレーニングに課題などが現れていると思われる。このパネルディスカッションでは、HDIアカデミーで取り上げる各テーマ(話題)のスピーカーに参加いただき、サポート職のキャリアパスの現状の問題点、改善策及び将来の姿などについて検討していただきます。

パネリスト:(株)エヌ・ティ・ティソルコ 澤田蓮奈氏、トランスコスモス(株) 飯沼美絵氏、(株)東京海上日動コミュニケーションズ 田口 浩氏、日興コーディアル証券(株) 名倉真弓氏  
司会:HDI-Japan 長掛 文子

10月25日(木)9:20AM~10:40AM  
NSビル3階 NS会議室南ブロック 304

### お問合せ格付け結果 2007年調査100社最新報告 Webサポートと電話サポートの関連新発見

HDIお問合せ窓口格付けは昨年開始以来、300社を超える顧客問合せ窓口の調査を推進し、日本最大級の顧客サポート、ベンチマーキングデータとなっています。

また今年の調査からはWebセルフヘルプも電話サポートと合わせて調査を推進し、クオリティ、パフォーマンス及びWebセルフヘルプの関連を見ることができるようになりましたが、そこには今までにない発見がありました。

発表:HDIJapan 山下辰巳(HDIJapan代表/HDI国際標準化委員会メンバー/HDI国際認定オーディタ/HDI国際認定インストラクタ/HDIお問合せ窓口格付専門審査員)

(株)オウケイウェイヴ 高橋伸之氏(FAQカレッジ・チーフコーディネータ/HDIお問合せ窓口格付専門審査員)

色分けについて→

People/人に関する話題

人材育成に関する話題

Process/プロセスに関する話題

クオリティに関する話題

2007年10月25日(木) Thursday, October 25 ( )内は会場名

9:00am ~ 5:00pm カンファレンス登録者受付(NSビル3階 NS会議室南ブロック内)

9:20am ~ 10:40am オープニングセッション(308/304)

9:20	Opening 1: パネルディスカッション サポート職のキャリアパス、その問題点と改善策 澤田蓮奈氏、飯沼美絵氏、田口 浩氏、名倉真弓氏 司会:HDI-Japan 長掛 文子	Opening 2 お問合せ格付け結果 = 2007年調査100社最新報告 Webサポートと電話サポートの関連新発見! HDI-Japan 山下辰巳、(株)オウケイウェイヴ 高橋伸之氏		
10:40				
10:50am ~ 5:00pm 分割セッション				
	(308)	(307B)	(307A)	(304)
10:50	People-1 中国人の私から見た日本人の 人材育成方法 ~コンタクトセンターにおける 効果的な人材育成の秘訣とは?~ (株)エヌ・ティ・ティ・ソルコ 副センター長 澤田 蓮奈 氏	人材育成-1 人材採用とキャリアパス ~若手が定着するための キャリア開発支援と研修~ トランスコスモス(株) BPO サービス総括 企画課 チーフ 飯沼 美絵 氏	Process-1A センター指標の管理と活用 ~指標管理がセンターパ フォーマンス(効率性)を向 上させる~ (株)東京海上日動コミュニケー ションズ 執行役員ヘルプデ スク第1部長 田口 浩氏	クオリティ-1 クオリティ・マネジメント ~クオリティ向上に向けた 当社の取り組み事例~ 日興コーディアル証券(株) お客様サービスセンター一部 部長 名倉 真弓 氏
11:40				
11:50	セッションNO.の 「nA」はサポート サービス入門者 向けの内容です	人材育成-2A 「私は大丈夫」は大きな間違 い! ~オフィスでできる、ス トレス軽減法~ HDI-Japan 長掛 文子	Process-1B センター指標の管理と活用 ~正しい指標管理がなぜ重 要か~ (株)東京海上日動コミュニケー ションズ 執行役員ヘルプデ スク第1部長 田口 浩氏	セッションNO.の 「nB」はサポート サービス経験者 向けの内容です
12:40				
12:50	People-3 IT人材のトレンド ~ユーザ環境の変化と求め られるサポートスキル~ 日本ビューレットパッカー (株) シニアコンサルタント 池田 利明 氏	人材育成-2B 「部下が悪いのではない。あ なた次第で、部下のヤル気 はアップする」~部下のス トレスを軽減する方法~ HDI-Japan 長掛 文子	Process-3 コールセンター問題解決技 法~「理想の姿」と「現状」 ~ (株)CSKコミュニケーションズ 常務執行役員 中島 英也 氏	クオリティ-3 顧客満足度101%達成に 向けて ~2年連続、三つ星 評価獲得の鍵~ (株)エアリンク 代表取締役社長 中野 正治 氏
13:40				
13:50	ツール・ソリューション(1) Visionを共感できるコンタ クトセンターマネージメント Management by Beliefへ P&Wソリューションズ(株)	ツール・ソリューション(2)	ツール・ソリューション(3) Webサポートと サポートセンターの ありえない関係 (株)オウケイウェイヴ	ツール・ソリューション(4) 現場はどう変わったのか 事例で語る 業務プロセス改善 富士通(株)
14:30				
2:30pm ~ 3:00 pm コーヒーブレイク / サポートツールデモ				
15:00	People-4 ~現場力向上~サポートセ ンターに求められる人材要件 ×配置配属の成功で、センター の活性化につなげる (株)リクルートマネジメントソ リューションズマネージャー 斎藤由美子 氏	人材育成-4A コンタクトセンター先進の米 国に学び、一挙にそのノウ ハウを習得する(入門編) イー・パートナーズ 代表取締役 谷口 修 氏	Process-4A 何のためのヘルプデスク? ~ビジョン/ミッションと現 場をつなぐノウハウ~(初級 編) (株)ハウコムコンサル ティンググループ グループ リーダー 松野 淳一 氏	クオリティ-4 ★(ワンスター)からの復活 コミュニケーターと共に歩ん できた復活までの軌跡のご 紹介 ミレア・モンディアル(株)オペ レーション部第2課長 榎本 尚 氏
15:50				
16:00	People-5 失敗事例でみるサポートセ ンター管理の落とし穴 ~数値化出来ない課題の 分析~ 富士通(株) 課長代理 フィールド・イノ ベーター 野近 英哉 氏	人材育成-4B コンタクトセンター先進の米 国に学び、一挙にそのノウ ハウを習得する(実践応用 編) (株)ハウコムコンサル ティンググループ グループ リーダー 松野 淳一 氏	Process-4B 何のためのヘルプデスク? ~ビジョン/ミッションと現 場をつなぐノウハウ~(中級 編) (株)ハウコムコンサル ティンググループ グループ リーダー 松野 淳一 氏	クオリティ-5 パフォーマンス及びクオリテ ィ向上に向けた当社の取り 組み~オーダーメイカーで なくオーダーメイカーに ハイアットホテルズ 予約部長 高山 澄子 氏
16:50				

色分けについて→

People/人に関する話題

人材育成に関する話題

Process/プロセスに関する話題

クオリティに関する話題

2007年10月26日(金) Friday, October 26 ( )内は会場名

9:00am ~ 12:00am カンファレンス登録者受付(NSビル3階 NS会議室南ブロック内)

9:10am ~ 12:00am 分割セッション

	(308)	(307B)	(307A)	(304)	
9:10	<b>People-6</b> コンタクトセンターに求められるメンタルヘルス Y'sラーニング(株) 代表取締役 浮島由美子氏	<b>人材育成-6A</b> 「クッキー泥棒に学ぶチームワーク」~サポートセンターのチームワークを改善するベストプラクティス! ~ (株)CSIソリューションズ/HDI-Japan CMO 阿久根 工 氏	<b>Process-6</b> ITILベースのフレームワークに基づくISO20000認証取得ご紹介 日本クイント(株) 代表取締役 三浦 重郎 氏	304/308会場にはP&W社のデモコーナーが常設されており、どなたでも最新システムを体験することができます。	
10:00	<b>People-7</b> 天狗になったセンター長を襲った魔物 ~ヘルプデスクは生き物だあ~ (株)損保ジャパン・ハートフルラインセンター長 安東 徹治 氏	<b>人材育成-6B</b> (株)CSIソリューションズ/HDI-Japan CMO 阿久根 工 氏	<b>Process-7A</b> ナレッジマネジメントがうまくいかないわけ ~KCSの初歩を学ぶ~ HDI-Japan 山下 辰巳		<b>クオリティ-7</b> お客様に安心して気持ちよくお取引いただくための取り組み事例 マネックス証券(株) コンタクトセンター長 徳永 玲 氏
11:00	<b>People-8</b> リテンションに大きく貢献する人材マネジメント戦略 弥生(株) カスタマーセンター人事総務セクション マネージャー 垣岡 真弓 氏 インフォメーションセクション マネージャー 岩崎 実子 氏	<b>人材育成-8</b> 感情労働とコールセンターの関係~TSRのストレス要因と軽減策~ ナチュラルウィル 取締役社長 石川 邦子 氏	<b>Process-7B</b> ナレッジ構築例から始めて学んだKCSの正しさ ~実践KCS~ (株)インテック ヘルプデスク マネージャ 田中けい子 氏		<b>クオリティ-8</b> KPIマネジメントからHRM最適化まで~国内コールセンター「品質管理の実態と課題」~ 月刊コンピュータテレフォニー 副編集長 矢島 竜児 氏
11:10					
12:00					

12:00am ~ 1:00pm 昼食/移動(NSビル30階 NSスカイカンファレンス ルーム①②)

13:00	<b>基調講演</b> <b>サポートの完成形を目指して ~継続的な改善プロセス~</b> <b>ピープル/プロセス/テクノロジー/クオリティ</b> 米国カリフォルニア州 ヘルプデスク・エクセレンス社社長 HDI国際スタンダードコミティ/HDI国際認定オーディタ ドナ・ホルト氏 (通訳有り)
14:40	
15:00	<b>MBB 共感を持つコンタクトセンターマネージメント</b> P&Wソリューションズ(株)代表取締役 大宮 俊之 氏

3:00pm ~ 3:30 pm コーヒーブレイク / サポートツールデモ

3:30pm ~ 5:00pm ラウンドテーブル・ディスカッション (NSビル30階 NSスカイカンファレンス ルーム①②)

	People-R1	People-R2	人材育成-R1	人材育成-R2	Process-R1	Process-R2	クオリティ-R1	クオリティ-R2
15:30	<b>ストレスマネジメント</b> HDI-Japan 長掛文子	(株)CSIソリューションズ/HDI-Japan CMO 阿久根 工 氏	<b>教育環境/育成方法</b> トランスコスモス(株) 菊池美絵 氏	<b>HDI</b> HDI-Japan 高松麻子	<b>セルフヘルプ/FAQ</b> (株)オウケイウェイヴ 高橋伸之 氏	<b>KPIから見えるもの</b> P&Wソリューションズ(株) 大宮俊之氏	<b>顧客満足度向上</b> (株)ハウコム 平井宏美 氏	<b>サポートセンターに求められる品質</b> 富士通(株) 野近英哉氏
17:00								

5:00pm ~ 7:00 pm ネットワーキング / カクテルパーティー

## 分割セッション-1 SESSION BLOCK-1 10月25日(木)10:50am ~ 11:40am

### People/人に関する話題

#### 中国人の私から見た日本人の人材育成方法 ～コンタクトセンターにおける効果的な人材育成の秘訣とは?～

(株)エヌ・ティ・ティ・ソルコ  
副センター長 澤田 蓮奈 氏

CRMやセキュリティ重視に伴うコンタクトセンターの運営を内製化する企業が増加して来ている一方、雇用形態や、契約形態も激変に複雑化して来た。その状況の中で、人材育成はコンタクトセンターにおいての重要課題となっている。

今回のセッションでは、中国の査察官から転換したパートのコミュニケーターが、NTTソルコの人材育成プログラムを基に、プロバの副センター長になった自身のサクセスストーリーと、携わってきた人材育成の経験から得られた、コンタクトセンターにおける効果的な人材育成の秘訣をご紹介します。



中国上海市生まれ。1984年に短期大学卒業後、上海市国税局に脱税調査査察官として入社。1988年に日本語学習のため渡日。1995年7月、NTTテレマーケティング株式会社(現NTTソルコ)に入社。コミュニケーター・スーパーバイザー・オペレーションマネージャー業務の経験を経て、2005年4月に大規模の代理店・法人向けのISPコンタクトセンターの再構築・運営に副センター長として就任。現在に至る。

### 人材育成に関する話題

#### 人材採用とキャリアパス ～若手が定着するためのキャリア開発支援と研修～

トランスコスモス(株) BPOサービス総括 企画課  
チーフ 飯沼 美絵 氏

ここ数年、新卒採用市場においては各社苦戦を強いられる中、一方で在籍3年で3割強の新入社員が辞めていくという時代です。またある機関のレポートによると、「退職理由のホンネ」ランキングでは、「仕事内容」「人間関係」が上位にランキングしており、必ずしも会社と個人が健全な雇用関係を結んでいるとは言えないケースが多くなってきているようです。

このような時代背景の中、私たちは大切な人材のパフォーマンスをいかにして最大限に引き出すことができるのでしょうか?人材が流動化している本質を掴み、その本質に迫る具体的な施策事例をご紹介します。



トランスコスモス株式会社にて、現場業務(ヘルプデスク)経験を経て、現場を統括するマネージャ業務に従事。ここ数年は、主に新卒向けの研修企画/構築/運用業務や、採用段階における採用面接、適職カウンセリング、内定者フォローの企画/構築/運用を担当。現在は企画課に所属し、より高度な人材育成戦略を実現すべく、主に人材の定着に注力した企画の立案と推進を担当中。初級産業カウンセラー、JCDA認定CDA(キャリア・デベロップメント・アドバイザー)資格保有者。

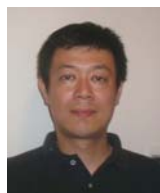
### Process/プロセスに関する話題

#### センター指標の管理と活用 ～指標管理がセンターパフォーマンス(効率性)を向上させる～

(株)東京海上日動コミュニケーションズ  
ヘルプデスク業務部長(兼)ヘルプデスク第1部長 田口 浩 氏

公開講座にてセンターマネージャー向けの研修を3年間担当しておりますが、指標管理について正しく理解し、運用されているセンターが少ないのが現状だと実感しております。センターの効率性(パフォーマンス)、品質、コストの現状を可視化し、自社センターの運用状況を知るためにも指標は大変重要な役割を担っております。また、効率的なセンター運用を行うためには指標管理を正しく活用する必要があります。

今回は、前半では現場管理者のために指標管理の基礎となる内容を、後半ではセンター管理者の方のために正しい目標値設定や、指標の管理方法などについて説明を行います。



東京海上日動コミュニケーションズ入社後17年間ヘルプデスク部門を担当。現在も同社にてヘルプデスク部門の統括管理を担当。また社外向けに新規コールセンター構築コンサル、自治体コールセンター構築コンサル、品質改善コンサルなど、コンサルティング業務を行う一方、センターマネージャ向けの公開講座において講師も担当している。

### クオリティに関する話題

#### クオリティ・マネジメント ～クオリティ向上に向けた当社の取り組み事例～

日興コーディアル証券(株)  
お客様サービスセンター部 部長  
名倉 真弓 氏

多様化する顧客ニーズに対応するため、幅広い問合せに対応できるオペレータの育成とそれをサポートするシステム面の整備。対応品質の日々向上に向け、対応ログを定期的にチェックする専門トレーナーを育成・配置、優秀者を表彰するモニタリング会議を開催、個別に対応内容を相談できる対応診断ルームを設置。自社の対応レベルを他社と比較し改善を図るため、積極的に外部コンクールやコンテストに参加、また定期的にミステリーショッパーを実施。オペレータの対応に対する評価をお客様から直接いただくためのシステムを導入。用件終了後、即座に評価を受けるためオペレータの意識も高揚。ESを向上させるため、評価制度、キャリアパス制度、正社員登用制度の導入、産業カウンセラーを常設しメンタルケアサポートを提供。



1987年日興証券(現日興コーディアル証券)入社。営業職に7年間従事後、本社企画部門を経て、ダイレクト部門に配属。ダイレクトチャネル戦略、マーケティング戦略の企画立案に携わり、2000年コールセンターを立ち上げる。2005年より現職。

## 分割セッション-2 SESSION BLOCK-2

10月25日(木)11:50am ~ 12:40am

### 人材育成に関する話題

#### 「私は大丈夫」は大きな間違い！～オフィスでできる、ストレス軽減法～

HDI-Japan 認定・トレーニングマネージャ  
長掛 文子

気付かないうちに、私たちはストレスを抱えています。ストレス社会と言われる現代社会において、ストレスを0にすることは、不可能に近いと言っても過言ではありません。しかし、ストレスを軽減することは、不可能ではありません。そのストレスをどうすれば、少しでも軽くできるのでしょうか？

1. ストレスを正しく理解する
2. ストレスと体の関係
3. 笑顔がストレスを軽減する
4. ネガティブ思考からポジティブ思考へ



トランスコスモス(株)に役員秘書として入社。関連子会社が運営するコンピュータ専門学校で、PC基礎、アプリケーション、秘書学、オフィス学を教えた後、教育・ヘルプデスク立ち上げ業務を経験し、現場をまとめるマネージャ業務に就く。その後、マネジメント業務経験を活かし、社員研修メニュー(ヘルプデスクアナリスト研修、SV研修、マネージャ研修、サービスマインド研修、コーチング研修など)の構築・運用に携わる。また人事制度改革プロジェクトメンバーとして、職群人事制度構築に携わり、職務要件定義書作成、キャリアパスを構築。産業カウンセラー有資格者。2007年、自らのキャリアアップのため、HDI-Japanに転職。現在認定・トレーニングマネージャ。

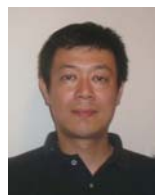
### Process/プロセスに関する話題

#### センター指標の管理と活用 ～正しい指標管理がなぜ重要か～

(株)東京海上日動コミュニケーションズ  
ヘルプデスク業務部長(兼)ヘルプデスク第1部長 田口 浩氏

公開講座にてセンターマネージャー向けの研修を3年間担当しておりますが、指標管理について正しく理解し、運用されているセンターが少ないのが現状だと実感しております。センターの効率性(パフォーマンス)、品質、コストの現状を可視化し、自社センターの運用状況を知るためにも指標は大変重要な役割を担っております。また、効率的なセンター運用を行うためには指標管理を正しく活用する必要があります。

今回は、前半では現場管理者のために指標管理の基礎となる内容を、後半ではセンター管理者の方のために正しい目標値設定や、指標の管理方法などについて説明を行います。



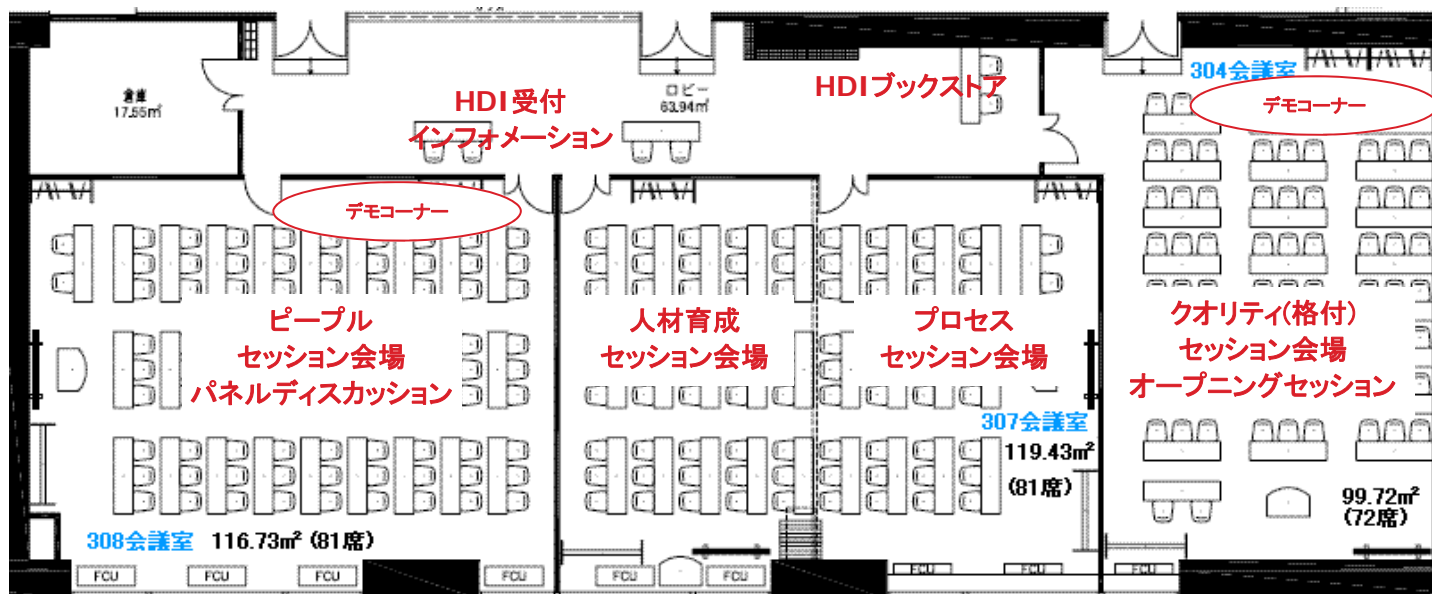
東京海上日動コミュニケーションズ入社後17年間ヘルプデスク部門を担当。現在も同社にてヘルプデスク部門の統括管理を担当。また社外向けに新規コールセンター構築コンサル、自治体コールセンター構築コンサル、品質改善コンサルなど、コンサルティング業務を行う一方、センターマネージャ向けの公開講座において講師も担当している。

## HDIアカデミー/NSビル会場図

### NSビル3F NS会議室南ブロック

10月25日(木)9:00AM~17:00PM 10月26日(金)9:00AM~12:00AM

ピープル、人材育成、プロセス、クオリティの全セッションおよびパネルディスカッション、オープニングセッションがこの会場で行われます。またHDIの受付、インフォメーションカウンター、HDIブックストアが併設されます。会場内にはスポンサー企業のデモコーナーが設置されます。



## 分割セッション3 SESSION BLOCK-3 10月25日(木)12:50pm ~ 13:40pm

### People/人に関する話題

#### IT人材のトレンド ~ユーザ環境の変化と求められるサポートスキル~ 日本ヒューレット・パッカード(株) シニアコンサルタント 池田 利明 氏

- 1) 新しい仕事環境
- 2) 教育環境の変化
- 3) Net Generation世代のユーザ達
- 4) ユーザのITスキルとITサポートキャリア

小学校の時からPC、携帯電話を利用する人達がITユーザの過半数を過ぎた時に、ITツールの利用方法は大きく変化します。すでに先進的企業ではそのようなユーザに対応するため、IT部門もさまざまに変化し、サポートメンバーも新しい対処方法をとっています。そのようなトレンドを紹介いたします。



東京理科大学工学部中退、SI企業を経て、日本ヒューレット・パッカード(株)入社。工場の検査工程自動化など多数のシステムを導入。UNIXの夜明けに、自社だけでなく国産大手メーカーのSE研修カリキュラムを開発後、カスタム・トレーニングセンター長として東京、大阪を担当。グローバルプロジェクトのHPコンサルタント認証プログラムの日本代表をつとめる。HPコンサルタントのSkillDB構築のプロジェクト・マネージャ。IT部門ユーザサポートセンターの日本代表マネージャとしてITサービス管理メソッドを導入推進。HPコンサルティング本部でITサービス管理担当のシニアコンサルタント

### 人材育成に関する話題

#### 「部下が悪いのではない。あなた次第で、部下のやる気はアップする」~部下のストレスを軽減する方法~ HDI-Japan 認定・トレーニングマネージャ 長掛 文子

「最近の新入社員はやる気がないなあ」「近頃の若い子は、プレッシャーに弱いよなあ」という声をオフィス内でよく耳にしませんか? 「自分たちが入社したころは、誰も仕事なんて教えてくれなかった。自分の努力で学びとるものだ。」確かにそうだったかもしれませんが、しかし時代が流れとともに、企業が社員に求めるスキルも進化(深化)しています。部下がやる気を出し、パフォーマンスをあげるためには、上司である私たちの考えや接し方に問題があると考えないと、解決しない問題なのです。

1. 企業が求める社員の移り変わり
2. 新入社員の仕事観
3. 部下のやる気を引き出す簡単な方法
4. 十人十色、部下にあったかかわり



トランスコスモス(株)に役員秘書として入社。関連子会社が運営するコンピュータ専門学校で、PC基礎、アプリケーション、秘書学、オフィス学を教えた後、教育・ヘルプデスク立ち上げ業務を経験し、現場をまとめるマネージャ業務に就く。その後、マネジメント業務経験を活かし、社員研修メニュー(ヘルプデスクアナリスト研修、SV研修、マネージャ研修、サービスマインド研修、コーチング研修など)の構築・運用に携わる。また人事制度改革プロジェクトメンバーとして、職群人事制度構築に携わり、職務要件定義書作成、キャリアパスを構築。産業カウンセラー有資格者。2007年、自らのキャリアアップのため、HDI-Japanに転職。現在認定・トレーニングマネージャ。

### Process/プロセスに関する話題

#### コールセンター問題解決技法~「理想の姿」と「現状」~ (株)CSKコミュニケーションズ 常務執行役員 中島 英也 氏

コールセンターを運営する上で、皆さんが思い描くセンターの「理想の姿」と「現状」には少なからずギャップが生じます。なぜならセンター運営の中に、この理想の実現を妨げる、様々な要因が隠れているからです。そしてそれらの要因は複雑に絡み合い、「いったいどこから手を付ければ良いのか?」といった絶望感に陥っているセンターマネージャは少なくありません。今回は様々な要因の中で、真の要因(制約条件)を発見し、これに対策を打つことで、「最小の努力で、最大の効果」を得ることができた、弊社の体験談をもとに、「業務改善活動」について、できるだけ分かりやすく解説します。



広島大学を卒業後、昭和61年 4月コンピューターサービス(株)(現株CSK HD)入社。  
平成10年 1月より株式会社CSKコールセンター沖縄設立準備に関わり、設立と同時に統括マネージャに就任、沖縄でのコンタクトセンター事業を軌道に乗せた。平成12年 5月に同社取締役テクニカルサポート本部長就任、平成18年 6月には常務執行役員 コンタクトセンター事業本部担当として、営業支援、グループ会社の事業全般の統括を行う。

### クオリティに関する話題

#### 顧客満足度101%達成に向けて ~2年連続、三つ星評価獲得の鍵~ (株)エアーリンク 代表取締役社長 中野 正治 氏

本年5月のHDI-Japan実施の「お問合せ窓口格付け」で、当社は旅行業で唯一、2年連続、三つ星評価を頂きました。設立30周年の節目を迎えるタイミングで、2年続けて最高評価を頂いたことを、大変荣誉に思います。当社はいわゆる一般のコールセンターとは違い、顧客ひとりに、ひとりの担当者が付く、「専任担当制度」をとっており、顧客とのリレーションシップを最も重視しています。複雑な旅程に対応するスキルと同時に、顧客のニーズを満たすためにどのような教育、体制を敷いているか、この辺りを中心にお話をさせていただく予定です。



1989年大阪大学法学部卒業後、住友銀行などを経て、DeNAグループに参画。2006年7月にエアーリンク社長に就任。  
2007年4月からDeNAグループ入りした、スカイゲート株式会社の社長も兼任。  
※2006年7月より、(株)エアーリンクは、(株)ディー・エヌ・エー(東証コード2434・代表取締役南場智子)の100%出資子会社となっています。

## 分割セッション4 SESSION BLOCK-4

10月25日(木)13:50pm ~ 14:30pm/ツールデモ14:30pm~15:00pm

**ツール・ソリューション1**  
NSビル3階 NS会議室南ブロック 308



**Visionを共感できるコンタクトセンターマネジメント**  
~ Management by Belief ~



**P&Wソリューションズ株式会社**  
代表取締役 大宮俊之

「自コンタクトセンターが目標とするイメージを確立し、コンタクトセンターの対応力の水準を引き上げることに繋がりたい」とするソリューションです。単に数字の目標を掲げるだけでなく、個人あるいは組織が置かれた状況を前提に、あるべき姿を描き出しそれをどうやって実現するか、までのイメージを共有します。目標を設定する際に、社員が上司と対話して、価値観を共有するとともに、自己のビジョンを明確にします。目標設定の際に、企業の戦略に基づくばかりでなく、社員個々の考えや思いを込めた目標を設定できるソリューションをご紹介します。

**ツール・ソリューション4**  
NSビル3階 NS会議室南ブロック 304



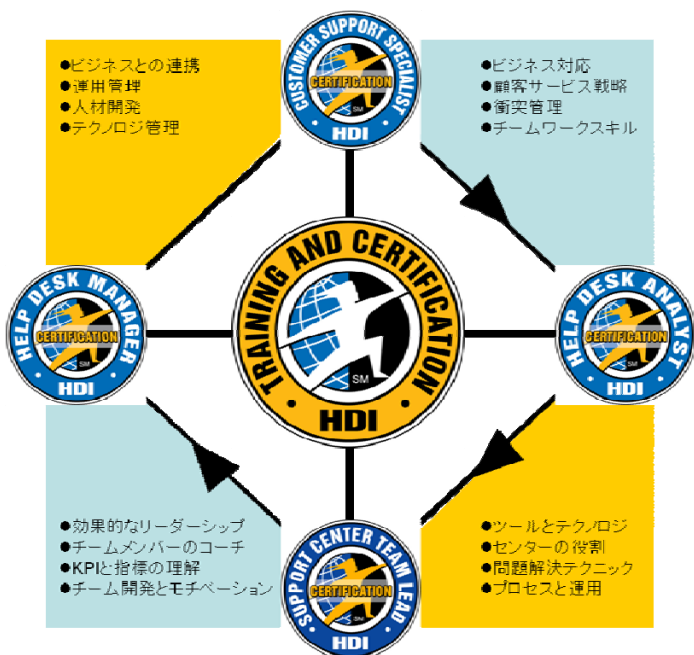
**現場はどう変わったのか**  
**事例で語る業務プロセス改善**  
~サポートセンター等の改善活動の実際~  
富士通株式会社 GLOVIA事業本部  
業務プロセス改善提案センター  
プロジェクト課長 鈴木 謙人

富士通は、プロセスや人やITの役割を見る化し、活動に関わる様々な人々の無限の知恵を活かして改善していきます。人を主役として、プロセスとITが一体となった改革によって、あなたの企業は革新体質に変わっていくのです。本日は、意識改革とスキルアップでお客様対応力を飛躍的に向上させたお客様の例、抜本的な運営方法の見直しを経て自律的改善を進めているお客様の例など、サポートセンター現場でのフィールドイノベーションの実践事例をご紹介します。



**HDIサポートスタッフ国際認定について**  
世界中の業界リーダーによる国際標準化委員会が、世界で唯一のキャリアパス4種のサポートスタッフ国際認定を開発

**ツール・ソリューション3**  
NSビル3階 NS会議室南ブロック 307A



**OKWave**  
**Quick-A™**

FAQ作成/管理ツール

効率的なFAQの作成から運営まで! 自社にあったFAQ作成、公開、運営を行う為のソリューション!!



**Webサポートとサポートセンターのありえない関係**  
株式会社オウケイウェイヴ  
サービス本部 FAQカレッジ  
チーフコーディネータ 高橋 伸之

FAQもWEBコンテンツである以上、戦略的にその構造やコンテンツは考えられる必要があります。自社のコンテンツの一つとしてFAQを含めサポート関連情報がどのようにホームページ上で扱われているのか、センターが関心を持たなければFAQコンテンツそのものは勿論のこと、FAQサイト全体が意味の無いものになってしまいます。このセッションでは、実践事例も交えながら、FAQサイトの運営・運用における方法論「FAQ Management TM」のエッセンスとFAQサイトの運営・運用において効果的なツール活用の一部をお伝えします。

**OKWave**  
No.1 FAQ Company

## 分割セッション-5 SESSION BLOCK-5 10月25日(木) 15:00pm ~ 15:50pm

### People/人に関する話題

#### ～現場力向上～サポートセンターに求められる人材要件×配置配属の成功で、センターの活性化につなげる

(株)リクルートマネジメントソリューションズ  
マネージャー 斎藤由美子 氏

学生や新卒メンバーについて、育成が難しい。社会適応力が低くなっているように思う。コミュニケーションスタイルがどうも違う・・・こんなことを感じていませんか？いまだきの若者の環境変化・心境変化についてアンケート調査を用いながら、環境変化について考えてみたいと思います。適材適所の配置実現が出来れば、モチベーションUPにつながり、育成面でも早期戦力化が期待できます。

以下の事例を通して、適材適所の配置・配属の実現方法の参考にしていただければと考えております。

<事例より>タイトル

サポートセンターの職務に見る採用要件とは  
職務に見る適材適所の配置の実現に向けて

・SPI2テストを活用した採用と配置配属の成功につなげる先行事例をご紹介



リクルート入社後、一貫して人材ビジネス領域に携わり、2003年にはグループ会社にてコンタクトセンター領域に向けてのコンサルティングサービスに従事いたしました。現在はリクルートマネジメントソリューションズにて、アセスメントツール・企業内研修事業に関する商品提供について、問い合わせ窓口であるサービスセンターのマネジメントを行う傍ら、研修事業におけるプロモーションマネージャーも兼務しております。2005年7月GCDF-Japanキャリアカウンセラー取得

### Process/プロセスに関する話題

#### 何のためのヘルプデスク？～ビジョン/ミッションと現場をつなぐノウハウ～(初級編)

(株)ハウコムコンサルティンググループ グループリーダー 松野 淳一 氏

ユーザの事業とITとの関係が年々極めて強くなっていく中、ヘルプデスクが担う運用目的も、徐々に変遷していると強く感じる機会が多くなってきました。これまではPC周りのトラブルをサポートする(PC/ITトラブルシュート)という使命が主でしたが、近年は、PC周りのトラブルにより業務が滞っている場面で、早期に“ユーザの業務”を復旧させる(ビジネスサポート)という使命が強くなるようになってきていると痛感しています。この似て非なる変化は、実は、ヘルプデスクのビジョン/ミッションから、関係部署との業務分掌、職務定義、スキルセットの全面に影響を及ぼす変化です。このヘルプデスクの運用目的を取り違えた場合、顧客満足度への影響は必ずです。確実にヘルプデスクの運用目的をキャッチし、運用設計を行い、更に品質を管理する手法について、Processを中心にPeopleへの連携も含めて、演者の経験談(概論と事例)をご報告いたします。

なお、本演題を「初級編」と「中級編」に分け、本編では、「初級編」として概論を中心に発表させていただきます。



2000年株式会社ハウコム入社。約3年、某大手製薬企業の企業内ヘルプデスクリーダーに就き、ヘルプデスクの現場運営に従事する。その後、現部署に着任、数多くのヘルプデスク構築、コンサルティングを担当する。近年は、ITILを活用したサービスデスクの構築、コンサルティングを中心に活動中。

### 人材育成に関する話題

#### コンタクトセンター先進の米国に学び、一挙にそのノウハウを習得する(入門編)

イー・パートナーズ 代表取締役  
谷口 修 氏

コンタクトセンターには社内のどのセクションとも違った管理手法が必要です。お客さまからの問い合わせ電話はいつでもどの量どのような傾向をもって入ってくるのか？どのように対応しなければ顧客感動はおろか顧客満足して頂けないのか？電話、メール等のチャネルごとにどのように対応することが適切なのか？コンタクトセンターの運営には不変の法則があります。運営に不可欠な知識とスキルを身に付けるため、入門編ではコンタクトセンター運営の概念と常識をおさらいし、先進センターに不可欠な組織体制やメカニズムを解説します。先進コンタクトセンターでは当たり前存在するスキルの必要性を理解すること、併せてノウハウの一端を習得して頂くことができます。



コールセンター向けシステムインテグレーションに従事した経験から、コールセンターには独自の運営方法論とテクニックが必要なことを実感し、米国先進センターに学ぶ実践コンサルティングを開始。Amazon.co.jpのカスタマーサービス組織構築と運営をはじめ、業界を問わず多数のコール/コンタクトセンターの構築・戦略立案コンサルティングを手掛けている。CRMの導入、顧客接点の分析を中心に定量的アセスメントを基にしたコンサルティングを展開中。今般、米国ICMI社の教育・研修プログラムの日本展開を開始した。コンタクトセンター・アワード主宰 事務局代表

### クオリティに関する話題

#### ★(ワンスター)からの復活 コミュニケーターと共に歩んできた復活までの軌跡のご紹介

ミレア・モンディアル(株)オペレーション部第2課長  
榎本 尚 氏

ミレア・モンディアル株式会社は、主に保険会社や自動車メーカーからの業務委託を受けて、緊急時のロードサービスやお客様相談センター業務の運営を行っています。恥ずかしながら、2006年のHDI格付調査で一つ星という辛酸を経験しました。業務運営に自信を持っていた私達に突きつけられた現実はあまりにも衝撃的でした。今回は、クライアントからの信頼を一気に失った私達が品質や生産性の向上を目指して格闘してきた1年半を振り返ります。まずは電話がつながりにくいという声を無くすために、生産性を向上させるための改善を行いました。その甲斐あって、放棄率は3台%にまで回復しました。その後、コミュニケーターの応対品質向上のためには、マインド面から変える必要性を感じ、様々な施策を試行錯誤しています。現時点ではまだ成長途上ではありますが、私達の取り組みを知っていただき、ぜひ皆様にもこのプロセスを共有したいと思っています。



コールセンターのコンサルティングを10年経験した後、自ら運営に携わりたいという思いから昨年現職に就業、現在輸入車ブランドのカスタマーセンター・お客様相談室受託運営の管理者として従事。コンサル時代は運用面・人材面・品質面を中心に手がけ、面接人数の実績は2千人を超える他、ミステリー手法を用いたコールセンターの品質評価の経験を多く持つ。

## 分割セッション-6 SESSION BLOCK-6

10月25日(木) 16:00pm ~ 16:50pm

### People/人に関する話題

#### 失敗事例でみるサポートセンター管理の落とし穴～数値化出来ない課題の分析～ 富士通(株) 課長代理 フィールド・イノベーター 野近 英哉 氏

いままで多くのサポートセンターの改善を実施してきた。その中で課題を抱えているサポートセンターでは共通の課題項目が見られている。品質管理者(センター長、スーパーバイザーなど)の課題解決に向けた失敗事例を挙げ、どの様に改善すべきかセミナー受講者と共に考える。

1. サポートセンタースタッフに必要な要因/サービススキルをいかに持っていないかを全員で共有
2. サポートセンタースタッフ間の結束力/懇親会にみる失敗事例。(飲み仲間の排他性)
3. サポートセンタースタッフのキャリアプラン/キャリアプラン作成の失敗事例。(正社員と非正社員の差別によるモチベーション低下)
4. サポートセンタースタッフのキャリアプラン/品質管理チームの功罪。(研修スタッフ・品質調査スタッフの力量不足による離職率悪化)
5. 品質向上施策の実施/外部への研修・コンサルティングへの依頼の失敗(自称専門家への対応)



1988年 サポートセンターに従事(コミュニケーター、スーパーバイザー、センター長)、2002年 コールセンター業務支援サービスを開始。(サポートセンター運用設計/応対品質・生産性向上など)、2007年 フィールド・イノベーターとして現場改善を実施(サポートセンター担当)、HDI国際認定オーディタ

### Process/プロセスに関する話題

#### 何のためのヘルプデスク?～ビジョン/ミッションと現場をつなぐノウハウ～(中級編) (株)ハウコムコンサルティンググループ グループリーダー 松野 淳一 氏

ユーザの事業とITとの関係が年々極めて強くなっていく中、ヘルプデスクが担う運用目的も、徐々に変遷していると強く感じる機会が多くなってきました。これまではPC周りのトラブルをサポートする(PC/ITトラブルシュート)という使命が主でしたが、近年は、PC周りのトラブルにより業務が滞っている場面、早期に“ユーザの業務”を復旧させる(ビジネスサポート)という使命が強く前面に出るようになってきていると痛感しています。この似て非なる変化は、実は、ヘルプデスクのビジョン/ミッションから、関係部署との業務分掌、職務定義、スキルセットの全面に影響を及ぼす変化です。このヘルプデスクの運用目的を取り違えた場合、顧客満足度への影響は必至です。確実にヘルプデスクの運用目的をキャッチし、運用設計を行い、更に品質を管理する手法について、Processを中心にPeopleへの連携も含めて、演者の経験談(概論と事例)をご報告いたします。

なお、本演題を「初級編」と「中級編」に分け、本編では、「中級編」として事例を中心に発表させていただきます。



2000年株式会社ハウコム入社。約3年、某大手製菓企業の企業内ヘルプデスクリーダーに就き、ヘルプデスクの現場運営に従事する。その後、現部署に着任、数多くのヘルプデスク構築、コンサルティングを担当する。近年は、ITILを活用したサービスデスクの構築、コンサルティングを中心に活動中。

### 人材育成に関する話題

#### コンタクトセンター先進の米国に学び、一挙にそのノウハウを習得する(実践応用編) イー・パートナーズ 代表取締役 谷口 修 氏

コンタクトセンターには社内のどのセクションとも違った管理手法が必要です。お客さまからの問い合わせ電話はいつでもどれだけの量のような傾向をもって入ってくるのか?どのように対応しなければ顧客感動はおろか顧客満足して頂けないのか?電話、メール等のチャネルごとにどのように対応することが適切なのか?コンタクトセンターの運営には不変の法則があります。運営に不可欠な知識とスキルを身に付けるため、実践応用編では、理論を応用して自社の取り組みを検証し、自社の持つ能力の限界を知り、足りない部分を補強する施策を理解するヒントを提供します。先進コンタクトセンターでは当たり前存在するスキルの必要性を理解することと、併せてノウハウの一端を習得して頂くことができます。



コールセンター向けシステムインテグレーションに従事した経験から、コールセンターには独自の運営方法論とテクニックが必要なことを実感し、米国先進センターに学ぶ実践コンサルティングを開始。Amazon.co.jpのカスタマーサービス組織構築と運営をはじめ、業界を問わず多数のコール/コンタクトセンターの構築・戦略立案コンサルティングを手掛けている。CRMの導入、顧客接点の分析を中心に定量的アセスメントを基にしたコンサルティングを展開中。今般、米国ICMI社の教育・研修プログラムの日本展開を開始した。コンタクトセンター・アワード主宰 事務局代表

### クオリティに関する話題

#### パフォーマンス及びクオリティ向上に向けた当社の取り組み ～オーダーテイカーでなくオーダーメイカーに ハイアット ホテルズ アンド リゾーツ ワールドワイド リザベーション センター デイレクター オブ リザベーションズ 高山 澄子 氏

HDI格付け結果でホテル業界は、その平均値が他業界と比べて一番であったようです。その中で三つ星評価をいただいたことは大変荣誉に思います。

初めて利用される方にはファースト・ブランド・コンタクトである当センターの重要性を認識してもらい、オーダーテイカーではなく、オーダーメイカーであるよう指導しています。

最近では旅慣れたお客様や、ホテルの知識が豊富なお客様からの問い合わせが増えており、多様化する顧客ニーズに対応するため、社員教育はもちろんのこと、システム面の見直しもしています。毎月ミステリーショッパーの実施、定期的リザベーション セールストレーニングを実施しています。当社のクオリティを向上させるための取り組みや、日頃気を付けていることなど、事例を紹介しながら説明させていただく予定です。



1977年～1989年、The Leading Hotels of the World 日本オフィスにて加盟ホテルの予約、営業を5年経験後、スーパーバイザーとして勤務。1991年9月から現職、世界中のハイアットホテルズ&リゾーツの予約及びカスタマーサービスの窓口であるハイアットワールドワイド リザベーション センターにてDirector of Reservationsとして勤務。日本旅行業女性の会会員。

"The conference rocked! It exceeds my expectations every year!  
I learned several new ideas that I can immediately implement!"

PAULETTE VANDERBRAND, IT Customer Support, Meridian Health

## 分割セッション-7 SESSION BLOCK-7 10月26日(金)9:10am ~ 10:00am

People/人に関する話題

### コンタクトセンターに求められるメンタルヘルス

Y'sラーニング(株)

代表取締役 浮島由美子氏

私たちは、もちろん人は財産であると認識しています。しかし、多角化し変化、拡大し続ける組織では思うように人へのケアが行き届かないのが現状です。昨年はこの場を借りて「リテンションマネジメント」の考え方をご紹介しました。もちろん、コンタクトセンターにおける課題は「採用」にも「教育、評価」にもあります。しかし、今回は「運営」の中のほんの一部であるメンタルヘルスにスポットを当ててみましょう。皆さんは組織の中のコミュニケーションを健全に保つための活動をしていますか？メンタルヘルスにまつわる様々な側面に正しい知識がありますか？メンタルヘルスの課題解決のためのファクターを理解、認識していますか？



学習院女子短期大学卒。

業務アプリケーションサポート業務、ネットワークの運営管理サポート業務を経て、コールセンター、ヘルプデスクの構築、運営、品質管理および人材育成に携わる。米国HDI (Help Desk Institute) の各種認定資格(個人認定、組織認定)の日本語化コミティ活動にも参加。ヘルプデスク対応要員のスキルの標準化、可視化に取り組む。2005年5月Y'sラーニング(株)設立。要員教育、教育コース開発、顧客満足度調査、モニタリング調査の結果分析等を行う。(社)IT協会チーフディレクター、HDI-Japan認定オーディタ、國學院大學兼任講師

人材育成に関する話題

### 「クッキー泥棒に学ぶチームワーク」 ～サポートセンターのチームワークを改善するベストプラクティス！～

(株)CSIソリューションズ/HDI-Japan CMO

阿久根 工 氏

多くのサポートセンターやサービスデスクでは目標達成に多くの課題を持っています。また、一般的に行われている評価・報奨制度も時には効果に疑問を感じてしまう場面にも遭遇します。実際のチーム運営ではいろいろな雇用形態、契約形態を持った人材をいかに意思統一しチームワークを実現していくか？ITIL などのベストプラクティスの採用も人材の活用やチームワークの促進をなくしてはまったく意味を持ちません。本セッションでは、HDI-チーフ・モラル・オフィサーとしての活動をベースに自身のサービスデスク運営での事例を踏まえ、メンバーのチームワークを向上させるポイントをご紹介します。



(株)CSK(現CSKシステムズ)に入社後、ITスペシャリストとして数々のシステム構築プロジェクトや企業のITヘルプデスクの立上げに従事。その後国内でいち早くSLAの展開に尽力し、コールセンターマネージャ等を経て、数々のヘルプデスク、コールセンター、BPOのアウトソーシング立上げやコンサルティングを実施。HDIの国際認定オーディタとしてサポートセンター監査を行う一方、HDI-Japanのチーフモラルオフィサー(CMO)としてサポート業界を盛り上げる活動をセミナーやカンファレンスを通して行っている。自称「サポート業界をこよなく愛する男」

Process/プロセスに関する話題

### ITILベースのフレームワークに基づく ISO20000認証取得ご紹介 日本クイント(株)代表取締役 三浦 重郎 氏

ITILは、IT分野において共通に聞かれる話題となりました。しかし、実際に、ITILを、ITサービスマネジメントの改善や、ISO/IEC20000認証取得、J-SOXに対するIT全般統制構築などのIT Governance構築に利用する際は、種々の、構造的とも言える課題があります。Quint Wellington Redwood/日本クイントは、これらの課題に、ITIL展開当初から気づき、IPWR Integrated Process Oriented Workflowプロセス指向のワークフロー統合というフレームワークを提唱してきました。現在、IPWRは第4版であり、これをアップデート中です。Quint/日本クイントは、このIPWRを、今までに、250以上のITSM関連プロジェクトや、20,000人以上の受講生の皆様へにITILトレーニングにおいて、活用してまいりました。このプレゼンテーションでは、このIPWRの概要をお知らせすると共に、ISO/IEC20000認証取得プロジェクトにおいて、いかに役立つものであるかを、実例を交えて、ご紹介いたします。



1970年金沢大学工学部卒。外資系コンピュータ会社などIT業界に身を置く。システム設計開発者、システムエンジニア管理職、マーケティングプログラムマネージャー、アウトソーシングビジネスマネージャー、品質保証、PMOなどITサービスビジネスを広く経験。提案書作成や品質管理コース開発と実施など、常に技術者育成、教育を基礎におく、組織力強化とビジネス開拓、拡大を指向してきた。ITサービスマネジメントなどの教育とコンサルティングを行うオランダQUINT社の日本法人日本クイント株式会社設立、ITIL教育に注力している。

### ラウンドテーブル・ディスカッション 10月26日(金)3:30pm ~ 5:00pm

ラウンドテーブルは「自分の抱える問題を他の人とのコミュニケーションを通じてその解決策を探す」ものです。HDIのオフィシャルトレーニングコースでも多用されるこの方法は、ラウンドテーブルを通じて「人的ネットワークをはかり、新たな出会いや新たな発見を行う」チャンスが生まれるものです。

各テーブルごとにサポートサービス業でポイントとなる各テーマが設定されています。またそのテーマに関して、起きがちないつかの問題をリストしています。これらについてHDI認定ファシリテータ(進行役)を中心に、討議を進めていきます。ラウンドテーブルは参加するあなたが主役です。

今年のテーマ: ストレスマネジメント/モチベーション/教育環境と育成方法/セルフヘルプ(FAQ)/KPIから見えるもの/顧客満足度の向上/サポートセンターに求められる品質/HDI など



## 分割セッション-8 SESSION BLOCK-8

10月26日(金)10:10am ~ 11:00am

### People/人に関する話題

#### 天狗になったセンター長を襲った魔物 ～ヘルプデスクは生き物だあ～

(株)損保ジャパン・ハートフルラインセンター長  
安東 徹治 氏

1991年からサポート業務に携わり、個別サポート～ヘルプデスクまで数々のサポート現場を経験しているうちに15年を超える歳月が経ちました。この間、B to Bの特性を活かして、多くの顧客と出会い、そしてディスカッションすることによって培ったノウハウを活かそうと日々精進し、おかげさまで「安定運営」という一定の成果が出てきました。

しかし、そのうらには思いもよらない魔物が潜んでいました。今回は、私が経験した安定運営の際に襲ってきた魔物と、その魔物との奮闘ぶりを赤裸々に、ご紹介するスペクタクルな50分です。



1989年4月、現在の(株)損保ジャパン・システムソリューションへ入社。

入社後、自賠責保険システムの設計・プログラム開発業務を経て、1992年より損害保険代理店システムのサポート業務に携わり、個別サポート、インストラクター、マニュアル作成業務を経て、現在は、損保ジャパン代理店向けヘルプデスク、損保ジャパンひまわり生命代理店向けヘルプデスクのセンター長。2005年7月より、損保ジャパン社のコールセンター戦略にともない、(株)損保ジャパン・ハートフルラインに出向。

### 人材育成に関する話題

(株)CSIソリューションズ/HDI-Japan CMO  
阿久根 工 氏

最新情報は  
[www.HDI-Japan.com](http://www.HDI-Japan.com)  
にてご確認ください



(株)CSK(現CSKシステムズ)に入社後、ITスペシャリストとして数々のシステム構築プロジェクトや企業のITヘルプデスクの立上げに従事。その後国内でいち早くSLAの展開に尽力し、コールセンターマネージャ等を経て、数々のヘルプデスク、コールセンター、BPOのアウトソーシング立上げやコンサルティングを実施。HDIの国際認定オーディタとしてサポートセンター監査を行う一方、HDI-Japanのチーフモラルオフィサー(CMO)としてサポート業界を盛り上げる活動をセミナーやカンファレンスを通して行っている。自称『サポート業界をこよなく愛する男』

### Process/プロセスに関する話題

#### ナレッジマネジメントがうまくいかないわけ ～KCSの初歩を学ぶ～

HDI-Japan 代表取締役CEO 山下 辰巳

サポートセンターのスタッフが顧客サポートをする時に充実したナレッジベースがあるとよいとはよく言われるが、実際にサポートセンターのナレッジマネジメントがうまくいっているケースは非常にまれである。

ナレッジを検索してもなかなかヒットしないとか、古いナレッジしかないとか、スタッフが使ってくれないとか、ナレッジの登録がなかなか増えないとか、見直しに大変な労力がかかるとか、投資対効果が測れないとか、といった不満の声が多い。

一般にナレッジというと「情報共有」を思い浮かべる。しかしサポートセンターのスタッフが顧客からの質問や要望に応えるときに必要なものは、「情報共有」のナレッジだけではなく、顧客の問題を解決するための「ソリューション」ナレッジが必要となる場合が多い。



信州大学卒業後、ファイザー製薬(株)入社。営業、マーケティング、販売計画、IT企画管理部門歴任。オーストラリア留学を経て(株)ヤナセ入社。情報システム部門IT戦略担当。その後米国HDIに留学しHDI国際標準化委員会メンバーとなり、世界初の国際サポートスタンダードの作成にあたった。その後米国での数多くのトレーニングや認定を受け、国際的スペシャリストとして、海外からの各種要請にもこたえている。アジアで最初のHDI国際認定オーディタであり、日本におけるマスターオーディタ資格をもつ。

### クオリティに関する話題

#### お客様に安心して気持ちよくお取引いただくための取り組み事例

マネックス証券(株) コンタクトセンター長  
徳永 玲 氏

今回、思いもかけず三ツ星評価をいただいたことは、まだまだ成長途上である現段階で、正直驚いております。しかし、一方で当社の目指す方向性と取り組みが間違っていなかったのかなと安堵するとともに、名誉を感じて素直に喜んでおります。会社の合併やコンタクトセンターの規模拡大等、様々な状況下において、試行錯誤を繰り返し辿り着いた「お客様に安心して気持ちよくお取引いただくためのサービス」という、あまりにも基本的な結論。それをお客様に提供できるようになるには、まず一人一人の意識を高めることの重要性。そんな、お客様へのサービス提供者として当たり前のことを見落としていた、未熟な私たちの取り組み事例をお話させていただきます。

大手、外資系等証券会社に、総務、コンプライアンス等幅広い業務に従事する、2003年マネックス証券に入社し、お客様サービス部門において、お客様サポート業務に携わり、2004年9月にコールセンターへ配属、センター長に就任。2005年5月の会社合併後、2006年の組織変更によりお客様サービス部門から、サポート部門が独立し現職に至る。

## 分割セッション9 SESSION BLOCK-9 10月26日(金)11:10am ~ 12:00am

### People/人に関する話題

#### リテンションに大きく貢献する人材マネジメント戦略 弥生(株) カスタマーセンター

人事総務セクションマネージャー 垣岡 真弓 氏  
インフォメーションセクションマネージャー 岩崎永実子氏

金銭的報酬だけが、コールセンター要員のリテンションを促進するものではありません。組織の成長に合わせて、人材自体も成長させる。その成長を実感させるような人材マネジメントを実践すれば、現場の人材は管理側が期待する以上の結果をもたらし、その人材の長期確保にもつながります。人事面からは戦略について、また運用面からは実際その戦略にあわせて成長してきたセクション運営と人材育成手法を、現場の視点から実例をあわせて紹介させていただきます。



垣岡真弓氏:1997年インテュイト(現 弥生株式会社)入社後、米国人付きエグゼクティブ・アシスタントを1年経験。その後は、現在に至るまで一貫して人事総務業務に従事。契約社員制度の制定、業績評価制度導入、採用・育成戦略立案などコールセンターの人事制度の企画・構築を実施。現在、札幌に開設された第二コールセンターの人事体制整備に携わっている。



岩崎永実子氏:短期大学卒業後、証券会社にて営業業務に携わる。1998年、インテュイト(現 弥生株式会社)に派遣社員でオペレータとして勤務。事務処理を行うバックヤード業務のスーパーバイザーを経て、2000年、正社員として登用され入社。以後インフォメーションセクションのマネージャーとして代表窓口対応のオペレータを統括している。

### Process/プロセスに関する話題

#### ナレッジ構築例から始めて学んだKCSの正しさ ~実践KCS~

(株)インテック ヘルプデスクマネージャ  
田中けい子 氏

ナレッジマネジメントを成功させるには、全メンバーをナレッジマネジメントのプロジェクトに関わらせ、上層管理者の理解と支援を得ることが最優先である。次にナレッジベースをどうやって作成しメンテナンスするかのプロセスと手順をつくりだす。ナレッジツールは他システムと統合することを念頭に構築しなくてはならない。例えばナレッジベースが問題管理システムとしっかり統合されていないければ、ナレッジは利用しにくいものになり、結果として継続的に使用する気が失せてしまう。そしてナレッジマネジメントの成功には、ナレッジベースの作成、利用、メンテナンスに精通する質の高いトレーニングが大変重要である。このセッションでは実際のナレッジ構築事例からなぜKCSがソリューションなのかにせまる。



1999年、渡米し、日本人として初めてヘルプデスクの個人認定資格を取得、いち早く国内にその内容を紹介するなど業界内での活動に従事。HDIが開催する各種研究会、カンファレンス等に参加。インテックにおいては、マニュアル企画、デザイン、作成、ヘルプデスクの企画、構築、運営等の業務に携わり、1996年より大手銀行ヘルプデスクのマネージャーとして社内ITサポートサービス業務に従事し現在に至る。

### 人材育成に関する話題

#### 感情労働とコールセンターの関係 ~TSRのストレス要因と軽減策~

ナチュラルウィル  
取締役社長 石川 邦子 氏

労働は肉体労働、頭脳労働と変化し、近年では対人サービス産業の成長に伴い感情労働という概念が生まれてきた。一般的に感情労働では客室乗務員や看護職が取り上げられるが、電話による対人サービスをおこなうコールセンターも感情労働と考えられる。コールセンターでのストレスマネジメントを感情労働という視点で考えてみる。

先行研究及びトランスコスモスでの経験及び、現職カウンセラーとしての実体験から、コールセンターにおけるストレス要因と対処方法を提案する。また、ストレス要因のひとつであると考えられる、キャリア開発に関する課題についても、キャリアデザイン教育とメンタリングプログラムについて紹介する。



1977年 東証1部上場IT関連企業「トランスコスモス株式会社」入社。1994年 役員就任 オペレーション部門の統括、人事・採用・研修関連の統括。コールセンター事業を担当し、メンタルケアの必要性を感じカウンセリングを学ぶ。2003年 トランスコスモス退職。ストレスケア及びキャリア形成支援を目的としてカウンセリング業務、研修講師及びアロマセラピーサロン経営。2006年 21世紀職業財団キャリアコンサルタントとして女性の再就職支援に関する企業向けストレスマネジメント研修・メンタルヘルス研修・キャリアデザイン研修コールセンターでのカウンセリング業務・業務改善コンサルティング担当する。法政大学大学院キャリアデザイン学専攻修士課程1年。

### クオリティに関する話題

#### KPIマネジメントからHRM最適化まで~国内

コールセンター「品質管理の実態と課題」~  
月刊コンピュータテレフォニー副編集長  
矢島 竜児氏

コールセンターにおけるKPI管理の実態と、消費者調査による「顧客視点」のギャップ、品質維持・向上に不可欠な人材管理の現状など、「コールセンター白書2007」に収録したデータや「コンピュータテレフォニー」の取材を通して得た情報から、国内センターのクオリティ・マネジメント実践について、その実態と課題を検証する。



広告代理店、食品専門紙記者を経て1998年にリックテレコム入社。同年の「コンピュータテレフォニー」創刊時からコールセンター/CRM業界の編集記者として活動。国内コールセンターの実態調査や消費者意識調査などを収録した「コールセンター白書」の編集・制作も担当。

# ラウンドテーブル ROUND TABLE

10月26日(金) 15:30pm ~ 17:00pm

People/人に関する話題		人材育成に関する話題	
<b>ストレスマネジメント</b> ファシリテータ: <u>長掛 文子</u> HDI-Japan 認定・トレーニング マネージャ	<b>モチベーション</b> ファシリテータ: <u>阿久根 工 氏</u> (株)CSIソリューションズ/ HDI-Japan CMO	<b>教育環境と育成方法</b> ファシリテータ: <u>菊池 美絵 氏</u> トランスコスモス(株) サポートデスク サービス本部 クオリティコントロール課 チーフ	<b>HDI</b> ファシリテータ: <u>高松 麻子</u> HDI-Japan イベント・メンバーシップ マネージャ
Process/プロセスに関する話題		クオリティに関する話題	
<b>セルフヘルプ(FAQ)</b> ファシリテータ: <u>高橋 伸之 氏</u> (株)オウケイウェイブ サービス本部 FAQカレッジ チーフコーディネータ	<b>KPIから見えるもの</b> ファシリテータ: <u>大宮 俊之 氏</u> P&Wソリューションズ(株) 代表取締役	<b>顧客満足度の向上</b> ファシリテータ: <u>平井 宏美 氏</u> (株)ハウコム 営業本部 教育グループ チームリーダー	<b>サポートセンターに求められる品質</b> ファシリテータ: <u>野近 英哉 氏</u> 富士通(株) 課長代理 フィールド・イノベーター

**POST 基調講演** 10月26日(金) 14:40pm ~ 15:00pm  
**NSビル30階 NSスカイカンファレンス①②**



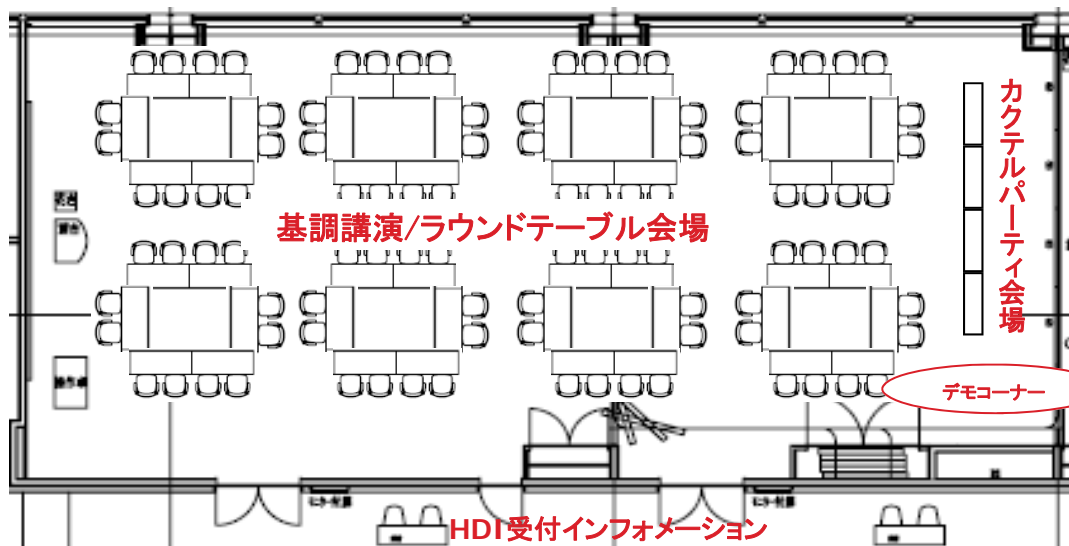
**MBB(Management by Belief)**  
**共感を持つコンタクトセンターマネジメント**  
**P&Wソリューションズ(株)代表取締役 大宮 俊之 氏**

問題点を抽出し改善を導きだし、単に目指す数字を掲げるだけでなく、個人あるいは組織が置かれた状況を前提に、あるべき姿を描き出し、それをどうやって実現するか、までを目標として掲げるマネジメントをご紹介します。



## HDIアカデミー/NSビル会場図

**NSビル30F NSスカイカンファレンス ルーム①②**  
 10月26日(金)  
 13:00PM~19:00PM  
 基調講演、ラウンドテーブルディスカッション、HDIネットワーク・カクテルパーティがこの会場で行われます。またHDIの受付、インフォメーションカウンター、会場内にはスポンサー企業のデモコーナーが設置されます。



### 参加登録5つの方法/5 Easy Way to Register

1. オンライン登録: [www.HDI-Japan.com](http://www.HDI-Japan.com)
2. Fax: 044-969-5032
3. Tel: 044-969-5031
4. Email: [info@thinkservice.co.jp](mailto:info@thinkservice.co.jp)
5. Mail: 215-0021 川崎市麻生区上麻生3-13-1  
ベルクレエ新百合ヶ丘1205  
HDI-Japan[シンクサービス株式会社]

### 新宿NSビルのご案内

#### ●交通のご案内

JR線・京王線・小田急線・東京メトロ丸の内線  
 新宿駅「南口・西口」より徒歩7分  
 都営地下鉄線(新宿線)・京王新線  
 新宿駅「新都心口」より徒歩約6分  
 西武線(新宿線)  
 西武新宿駅より徒歩約15分  
 都営地下鉄線(大江戸線)  
 都庁前駅A3出口より徒歩約3分



## HDIアカデミー2007 in Japan 参加登録(REGISTRATION)

お問合せ先: HDI-Japan イベント担当 岩崎(044-969-5031)まで

### 参加登録者(カンファレンス当日の参加者名をフルネームでご記入ください)/My Registration Information

氏名/Name	会社名/Company
役職/Title	部門名/Department
住所/Address	
電話番号/Telephone	Email

### 参加登録料ご請求先(上記の参加登録者と異なる場合には、ご請求先を以下にご記入ください)/Billing Address

氏名/Name	会社名/Company
役職/Title	部門名/Department
住所/Address	
電話番号/Telephone	Email

### お申し込み内容の該当個所に印をつけてください/Please Register Me For

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> <b>10/25(木)~10/26(金)2日間参加登録/2DAY FULL PACKAGE</b><br><small>ミールクーポンつき、詳細はプログラムページ参照</small> | <input type="checkbox"/> 一般 58,000円/No Member<br><input type="checkbox"/> HDIメンバー 38,000円/Member |
| <input type="checkbox"/> <b>10/25(木)1日参加登録/1DAY Conference</b>   | <input type="checkbox"/> 一般 34,000円/No Member<br><input type="checkbox"/> HDIメンバー 24,000円/Member |
| <input type="checkbox"/> <b>10/26(金)1日参加登録/1DAY Conference</b>   | <input type="checkbox"/> HDIメンバー 24,000円/Member  |
| <b>HDIサイトメンバー登録</b>  | <input type="checkbox"/> 98,000円/1サイト  |
| <b>HDIサイバーメンバープラス登録</b>  | <input type="checkbox"/> 40,000円/1名  |
| <b>HDIサイバーメンバー登録</b>   | <input type="checkbox"/> 28,000円/1名  |

サイトメンバーは法人向け会員プログラムで、同一住所内の企業または部門全員がメンバーの特典を得ることができます。  
 サイバーメンバーは個人会員向けプログラムで、メンバーの特典はその本人のみとなります。