

HDIアカデミー 2010

変革を推進するための教育と研修の2日間

Service • Support • Satisfaction

開催場所:

新宿NSビル

新宿駅 徒歩5分

NSビル30階

NSスカイカンファレンス

開催期日:

2010年10月21日(木)

～10月22日(金)

Keynote



**BPA/P 社長兼CEO
オスカー・サネス
Oscar Sañez**

オスカー・サネス氏はフィリピンビジネスプロセッシング協会(BPA/P)の社長兼CEOで、国際的なエグゼクティブとして30年近い経験があり、5カ国で一般消費財マーケティングの上級管理者としてリーダーシップを発揮してきました。

P&Gオーストラリア/ニュージーランド社長、在オーストラリア米商工会議所会長、アヤラ財団・インターネット普及プロジェクト部長、フィリピン大学経営学士

開催趣旨

HDIアカデミーは、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9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）、およびHDI-Japanが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提供いたします。

今年のHDIアカデミーは「変革を推進するための教育と研修の2日間」と題し、「ピープル」「プロセス&テクノロジー」「事例研究」「品質(クオリティ)」「ファーストステップ」のテーマで複数分科会場同時に推進いたします。2日間のアカデミーでは分科会場での26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、スポンサーセッションなどを計画しています。

また基調講演にはフィリピンビジネスプロセッシング協会(BPA/P)の社長兼CEO、Oscar Sañez氏が来日いたします。BPA/Pはフィリピンで、多くのコールセンターが加入する最大の団体で、そのセンター席数は30万席に及びます。また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をお届けする予定です。

参加登録者の方にはランチやコーヒープレイクが常設の参加者ネットワークルームでご利用いただけます。またこのネットワークルームでは展示相談窓口やブックストアも設置される予定です。さらに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。

Taksumi Yamashita
HDI-Japan代表取締役CEO



基調講演2009



ラウンドテーブル



パネルディスカッション



ネットワーキング



セッション講演



Schedule

HDIアカデミー2010 プログラム概要

2010年10月21日(木) HDIアカデミー1日目

受付開始(9:30~)				
9:00 9:30	ピープル/人に関する話題	クオリティに関する話題	プロセスとテクノロジーの話題	参加者専用ラウンジ
Opening ピープル パネルディスカッション				
11:00 11:10	1	2	3	4
オリエンテーリングディスカッション全5テーマ (各60分)				
ランチタイム				
13:10	ピープル-1	クオリティ-1	プロセス&テクノロジー-1	プロセス&テクノロジー-5
13:55 14:05	ピープル-2	クオリティ-2	プロセス&テクノロジー-2	ネットワークルーム
14:50	ティーブレイク(30分)			
15:20	ピープル-3	クオリティ-3	プロセス&テクノロジー-3	ネットワークルーム
16:05 16:15	ピープル-4	クオリティ-4	プロセス&テクノロジー-4	
17:00	翌日のご案内/アンケート記入(終了17:00)			

展示・商談・WEB

2010年10月22日(金) HDIアカデミー2日目

受付開始(9:30~)			
9:30	事例研究に関する話題	ファーストステップに関する話題	参加者専用ラウンジ
10:00 10:10	事例研究-1	事例研究-5	ファーストステップ-1
10:40 10:50	事例研究-2	ファーストステップ-5	ファーストステップ-2
11:20 11:30	事例研究-3	事例研究-6	ファーストステップ-3
12:00	事例研究-4	ファーストステップ-6	ファーストステップ-4
ランチタイム			デモセッション
国際基調講演			
スポンサー紹介 / HDI問合せ窓口格付けベンチマーキング2010最新情報			
ティーブレイク(30分)			
15:30	1	2	3
ラウンドテーブルディスカッション全8テーマ (各90分)			
17:00 19:00	HDIネットワーキングパーティ (17:00~19:00)		

展示・商談・WEB



HDIアカデミー スピーカー 候補・依頼企業

ピープル/人:

ミレア・モンディアル株式会社、株式会社損保ジャパン・ハートフルライン、株式会社CSKサービスウェア、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社、日興コーディアル証券株式会社ほか

プロセス&テクノロジー:

株式会社オーグス総研、富士通株式会社、東芝情報システムテクノロジー株式会社、株式会社ハウコム、コンソナ・ジャパン株式会社ほか

クオリティ:

株式会社ハウコム、株式会社東京海上日動コミュニケーションズ、NECフィールディング株式会社、損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社ほか

ファーストステップ:

株式会社グローリーテクノ24、株式会社フェス、富士通コミュニケーションサービス株式会社、HDIファкультティほか

事例研究:

アリコジャパン、三井住友海上火災保険株式会社、野村年金サポート&サービス株式会社、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社ほか

ラウンドテーブル:

ミレア・モンディアル株式会社、富士通株式会社、株式会社ハウコム、HDIファкультティ、HDI-Japanほか

参加企業例（順不同）

東芝情報システムテクノロジー株式会社
日立ソフトウェアエンジニアリング株式会社
株式会社両備システムズ
Asian Development Bank
BPA/P
NECフィールディング株式会社
SBIアクサ生命保険株式会社
アスクル株式会社
アリコジャパン
エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
カブドットコム証券株式会社
ソネットエンタテインメント株式会社
トランスコスモス株式会社
ポストン・サイエンティフィック ジャパン株式会社
ミレア・モンディアル株式会社
ヤンセンファーマ株式会社
株式会社CCA
株式会社CSIソリューションズ
株式会社CSKサービスウェア
株式会社SBS情報システム
株式会社アグレックス
株式会社インテック
株式会社インテリジェントウェイブ
株式会社インプレス
株式会社エヌ・ティ・ティ エムイー
株式会社オウケイウェイヴ

株式会社オーディーシー
株式会社ぐるなび
株式会社シンフォーム
株式会社ソニー・コンピュータエンタテインメント
株式会社ニッセン
株式会社ネットマイル
株式会社ハウコム
株式会社ブロードリーフ
株式会社ワイズ・ヒューマン
株式会社損保ジャパン・ハートフルライン
株式会社東京海上日動コミュニケーションズ
株式会社両備システムズ
九電ビジネスソリューションズ株式会社
全国労働者共済生活協同組合連合会
損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命保険株式会社
東京海上日動火災保険株式会社
東芝情報システムテクノロジー株式会社
日興コーディアル証券株式会社
日本アムウェイ合同会社
日本生命保険相互会社
日立ソフトウェアエンジニアリング株式会社
富士ソフト株式会社
富士通コミュニケーションサービス株式会社
富士通株式会社
明治安田生命保険相互会社

ほか

HDIアカデミー 2009 in Japan 参加者の役職

役員

13%

事業部長/部長

20%

課長/マネージャ

28%

スーパーバイザー /チームリーダー

20%

一次スタッフ/その他

19%

HDIアカデミー2010 in Japan 参加者登録情報

フルアカデミー・ワークショップ2日間券: 一般 58,000 円/人
10月21日(木)～22日(金)全イベント参加
ランチ/ティーブレイク/パーティチケット込 **HDIメンバー割引 20,000 円/人**

21日または22日 アカデミー1日間券: 一般 34,000 円/人
10月21日(木)または22日(金)どちらか1日

スポンサーパッケージ	プラチナ	ゴールド
国際基調講演後のメイン会場講演(20分)	◎	
スポンサーデモセッション(20分)	◎	◎
セッション会場での展示テーブル	◎	◎
オフィシャルスポンサー紹介(HDI Web)	◎	◎
オフィシャルスポンサー紹介(ハンズアウト)	◎	◎
参加者資料にパンフレット同封	◎	◎
会場内パネル広告(A1サイズ1枚)	◎	◎
2日間無料参加登録券	◎ 6枚	◎ 3枚
ペーパーバック優先権(全参加者に配布)	◎	◎
スポンサー費用	1,000,000円	500,000円

スポンサーオプション	費用
スポンサーデモセッション(20分)	200,000円
セッション会場での展示テーブル(180cmテーブル×1 / 2日間)	200,000円
オフィシャルアカデミーバック(~200個)	1,000,000円
大型バナー広告(携帯、再使用可)	500,000円
ロゴ入りメモまたはロゴ入りペン	200,000円
ランチ・パーティスポンサー	価格応談
アワードスポンサー	価格応談

**HDI-Japan 公認パートナー/スピーカー特典
HDIメンバー登録**

HDIまでお問い合わせください

サイトメンバー 98,000 円
サイバーメンバープラス 40,000 円
サイバーメンバー 28,000 円