

# HDI Leadership Summit

京王プラザホテル新宿 4F 扇の間  
2026年7月22日(水) 14:00-19:00 (予定)

## HDIリーダーシップサミットとは

HDIメンバー企業のリーダーシップクラスによる、ビジネスに付加価値を提供するためのサポートサービスとその方策を検討する実践者講演ならびにディスカッションの場です。

## - 本年の開催テーマ -

価値提供できるプロフィットセンターへの変革

KCSと最新テクノロジーによるCX向上

企業ゴールを達成するカスタマサービス

## 参加対象者・参加条件

- ◆ 完全招待制(参加費無料)
  - ◆ 下記の責任を担う役職者1名ずつ、計3名でのご参加を推奨いたします。
    - ・ 顧客担当部門
    - ・ AI戦略/CX企画部門
    - ・ マーケティングWeb戦略部門 >
- \*および新時代の経営責任者\*



Pine Partners



RightTouch



zendesk

Techtouch

Plum Partners



Helpfeel

MOBILUS

HDI  
JAPAN

## HDIリーダーシップサミット2026の開催にあたり

昨今のデジタル化の進展に伴い、企業ビジネスに大きな影響をもたらす顧客体験も、多様なタッチポイントの上に成り立つようになってきました。顧客は日常的にスマホを利用し、情報を得たりコミュニケーションを図ったりしています。そこで企業はデジタルを活用しながら有人、無人のサポートサービスを通して、よりよい顧客体験を提供しなければなりません。このためには顧客と接点を持つサポートセンターを中心として、IT部門、マーケティング部門など、多様な部門と連携したビジネス展開を経営層が主導する必要があります。今年のHDIリーダーシップサミットでは顧客体験を最大化してビジネスに貢献できる戦略(ストラテジ)と人材(ピープル)をAI活用なども含めて検討いたします。是非経営に携わる方々や、IT部門、マーケティング部門、カスタマサポート部門の各責任者の方々のご来場をお待ちしております。



### 参加対象者・参加条件

～完全招待制（参加費無料）下記の責任を担う役職者各1名ずつ、計3名までのご参加を推奨いたします～

#### ①顧客担当部門 ②AI戦略/CX企画部門 ③マーケティングWeb戦略部門 \*および新時代の経営責任者

企業を成功に導くためにはどのようなサポートサービスが必要か、様々な視点から闊達に情報交換を行うイベントです。ご参加にあたりましては開催主旨をご理解いただけますようお願い申し上げます。

### プログラム(予定)

#### ◆ Opening (14:00～)

- ・はじめに「GENIAC-PRIZE及びHDI海外視察に見る、最新のAI活用カスタマサポートの現状」  
HDI-Japan 代表取締役CEO 山下 辰巳

#### ◆ 第一部 ストラテジ編

- ・パートナー講演「2026年、顧客接点は「対応の場」から「事業成長の司令塔」へ  
～AIで実現する、顧客の声を事業成長に繋げる新・コールセンター運営戦略～」  
テックタッチ株式会社 取締役 CPO 兼AI Central 事業責任者 中出 昌哉 氏
- ・メンバー講演  
株式会社みずほ銀行
- ・ディスカッション

#### ◆ 第二部 ピープル編

- ・パートナー講演「成長志向のCX戦略：効率と品質の両立と棲み分けのポイント」  
株式会社Zendesk Solutions Consulting Senior Manager 鷹野 ジュリアン 隆太郎 氏
- ・パネルディスカッション  
パネリスト：株式会社RightTouch 代表取締役 野村 修平 氏 他  
モデレータ：HDI-Japan Executive Director 品川 宏暢
- ・ディスカッション

#### ◆ After Party (18:00～)