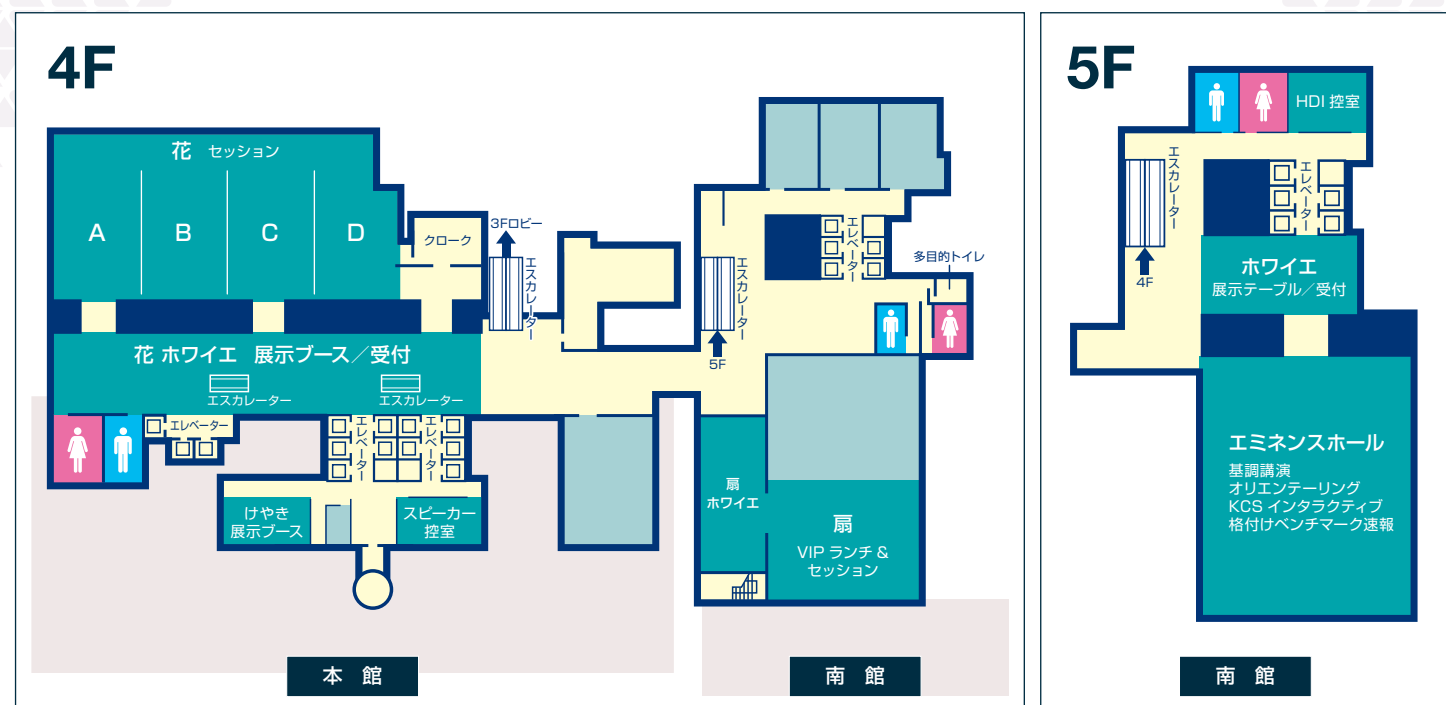


HDIアカデミ-2020 / KCSアカデミ-2020

HALL MAP 京王プラザホテル 東京



参加登録料

コース	一般	HDIメンバー
2Days VIP ランチ付きセッション + VIP席優先ご案内	65,000 円	48,000 円
2Days	55,000 円	38,000 円
1Day (いずれか 1日)	34,000 円	
デジタル登録	19,600 円	9,800 円
HDIメンバー登録料	HDIコーポレートメンバー 196,000 円 / 年間	HDIサイトメンバー 98,000 円 / 年間

※コーポレートメンバー：1 企業の国内全社員がメンバー特典を享受できる企業メンバーです。※サイトメンバー：1 部門 (1 センター) の所属社員 (構成員) が特典を享受できる部門メンバーです。詳しくは HDI-Japan までお問合せください。※表示価格は税別の金額です。請求書は 10 月の発行とさせていただきます。

アクセス

「新宿駅西口 (JR・私鉄・地下鉄)」から徒歩 5 分。
「都庁前駅 (都営大江戸線)」から B1 出口階段を上がってすぐのホテルです。

参加登録方法

https://www.hdi-japan.com/hdi/events6/Academy2020/cr2_regist.asp
より参加登録いただけます。スマホ・タブレットからも登録可能。QR コード読み込みはこちら▶

お問合せ

HDI-Japan アカデミー事務局 TEL：044-969-5031
受付対応時間 9:00~17:00 (土日祝日除く) MAIL：academy@hdi-japan.com

今年度のアカデミーは参加者の人数制限や会場分けを行い密を避けて実施します。
新型コロナウイルス感染防止対策の詳細についてはこちら▶

ご登録いただきますと、本年度で参加企業様として会社名を、またその他の情報は個人を特定できない範囲で来年度アカデミーオフィシャルガイドなどに使用させていただきます。●会場では写真、ビデオなどの撮影を行い、弊社 Web ページ、メンバー誌サポートワールドなどに掲載することがあります。また各社プレスの方もご来場されます。あらかじめご了承ください。●2020 年 10 月 1 日以降の HDI アカデミーご参加登録のキャンセルは受付しかねます。ご本人の都合がつかない場合には、極力代理の方のご参加をお願い申し上げます。

HDI 2020
JAPAN
ACADEMY & EXPO
THE HYBRID EXPERIENCE
www.HDI-Japan.com

HDIアカデミ-2020 KCSアカデミ-2020 OFFICIAL GUIDEBOOK

This is Where Smarter Service Starts,
And Better Business Begins.

より優れたサービスが、より良いビジネスを導く

10.22(木)-23(金)

京王プラザホテル 東京

Platinum Partner

Teleperformance
each interaction matters

VIP Lunch&Session Partner

GENESYS
moments connected

Special Thanks

dti
DEPARTMENT OF
TRADE & INDUSTRY
MULTIPHASE

S/LPHID

Hybrid Partner

Canon
キヤノン IT ソリューションズ株式会社

Gold Partners

パーソル ワークスデザイン

servicenow

LMIS

Advanced Media, Inc.
株式会社アドバンス・メディア

TechMatrix

NTTテクノクロス

NICE

This is Where Smarter Service Starts, And Better Business Begins.

より優れたサービスが、より良いビジネスを導く

新型コロナウイルス感染症の流行により、ニューノーマル(新しい日常)下でリモートワークが普及し、働き方が変わり、デジタル化も進み、サービス提供もテキストメッセージングや Web サポートの活用など、より一層マルチチャネル化が進んでいます。サポートセンターは非接触型サービス提供の象徴的存在で、今後のデジタルコミュニケーションの中心的役割を果たしていくと考えられます。一方「新しい日常」では、集団行動から個別行動への移行も進み、これからは一人ひとりを捉え、それに合わせて個々の「顧客体験」を作り出していく時代になります。したがって非接触型のサービス提供も、一律のサービスではなく、個々の顧客に合わせた個別ニーズ対応が主体となり、またこれがビジネス上の大きな価値となってくるでしょう。今年は感染症対策を充分行った会場で、入場を定員の半数に制限させていただくこととしました。そして基調講演などのメインイベントについてはオンライン配信も行います。皆様と会場でお会いし、またお手元のデジタルデバイスでご参加いただけることを楽しみにいたしております。



HDI-Japan 代表取締役 CEO 山下 辰巳
Tetsuya Yamashita



HDIカンファレンスコミティ2020 (企画実行委員会)

HDI カンファレンスコミティは、サポートサービス業界のニーズを検討し、どのような HDI アカデミーを開催するのが望ましいか討議を続けてきました。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 HDI アカデミー当日にもスピーカーとして最新事例などをご紹介し、皆様の HDI アカデミー参加をお手伝いいたします。

 平林 由義氏 パーソナルワークデザイン 代表取締役社長	 田中 寛子氏 AWP ジャパン エキスパート	 高瀬 祐志氏 株式会社データセンター マネージメント 取締役	 佐野 浩太郎氏 株式会社ウェイブ 事業部長代理	 加藤 大介氏 富士通コミュニケーション サービス部 担当課長	 紀野 久聡氏 富士ゼロックスサービス クリエイティブ マネジャー	 李 広泰氏 ServiceNow Japan (同) 副統括本部長 兼 事業部長	 岩崎 圭介氏 株式会社アイスクエア ジェネラルマネージャー	 横山 厚子氏 CTC ファーストコンタクト 本部代行 兼 事業部長
 尾上 直樹氏 株式会社グローテック/24 部長	 武田 修氏 SMB C日興証券 部長	 清野 由紀子氏 メットライフ生命保険 AVP 長崎本社副担当 カスタマーコンタクトグループ長	 田口 浩氏 株式会社海上日動 コミュニケーションズ 上級執行役員	 金子 昌宏氏 エヌ・ティ・ティ・ コミュニケーションズ 担当課長	 安東 徹治氏 SOMPO コミュニケーションズ 執行役員 / 大阪センター長	 日比野 剛氏 一般社団法人 日本自動車連盟 課長	 大森 涼子氏 九電ビジネス ソリューションズ 副 長	 堀野 和明氏 au じぶん銀行 CS 本部 お客さまセンター長
 國崎 美香氏 あいおいニッセイ 同和損害保険 グループ長	 関根 紀子氏 サイボウズ 執行役員 カスタマー本部長	 名倉 真弓氏 三井住友カード 本部長	 高橋 伸之氏 HDI ファカルティ	 水野 針三氏 HDI ファカルティ	 高松 麻子氏 HDI ファカルティ	 長掛 文子氏 HDI ファカルティ		

HDI アカデミー マネジメント チーム



 山田 祐嗣 Director/ CRM & Strategy	 品川 宏暢 Manager/CRM	 田崎 雅美 Manager/CRM	 茂呂 学 TeamLead/CRM	 川口 友美 Specialist/CRM
 山下 絵里香 Manager/ Operation & Marketing	 神部 真帆 Specialist/ Operation & Marketing	 小澤 友貴子 Specialist/ Operation & Marketing	 櫻林 亜佐子 Specialist/ Operation & Marketing	 石橋 和也 Specialist/Strategy
	 稲井 英理奈 Specialist/Strategy Executive Secretary			



今回はオンラインでもご視聴可能！

今年度の HDI アカデミーは会場での集合型と一部プログラムのライブ配信によるハイブリッド開催といたします。デジタル登録いただいた皆様には以下「オンライン対象」プログラムを中心にライブ配信および後日配信をお届けいたします。



オンライン
対象

M05 KEYNOTE SPEAKER

日付

10/23(金)

時間

15:00

場所

京王プラザホテル 東京
5Fエミネンスホール



国際基調講演

ジョン・カスティ氏 John Custy

JPCグループ代表

インディペンデントコンサルタント

組織の成功にKCSが重要な理由とは ~KCSは顧客とスタッフの可能性を高める~

Why Knowledge-Centered Service is Critical for Your Organizations Success

カスタマーエクスペリエンスやカスタマーエフォートは組織の戦略やブランドプロミスにおける成功指標になっている。この成功のためには、組織はすべてのリソースを効果的に使わなければならない、人材を拡大・維持し、ゴールや目標を達成するには効果的なナレッジマネジメントが重要である。ナレッジセンターサービス (KCS) はどのようにして顧客や従業員のニーズを満たすのか。顧客体験をより良く理解し、そこから得た情報を製品やサービスの向上に活用する方法とは。



Profile

ジョン・カスティ氏はサービスマネジメントにおける第一人者である。豊富な経験を持ち、サービスデリバリの改善や提供サービスの価値向上にフォーカスし、より戦略的な組織の構築を手助けしている。ジョン氏は意識改革を引き起こす国際的なスピーカーであり教育者である。ボストン大学の修士号、およびマサチューセッツ大学ローウェル校の理系学士号を取得している。JPC グループ設立以前は、ZD/ ソフトバンク社にてコンサルティンググループとトレーニング組織を担うプロフェッショナルサービス部門のダイレクタとして勤務した。また、世界的なコンピュータベンダーと共に製品管理や品質管理を行い、プログラミング講師をしたメリマック大学ではファカルティとして名を連ねた。



オンライン
対象

M04 KEYNOTE SPEAKER

日付

10/23(金)

時間

15:00

場所

京王プラザホテル 東京
5Fエミネンスホール



プラチナパートナー講演

Teleperformance Japan株式会社 代表取締役

花川 有年氏

グローバルスタンダードによる在宅コールセンターモデル及び次世代型在宅勤務

完全在宅勤務型コールセンターを運用する弊社は、グローバルスタンダードな在宅コールセンターモデルによるサービス提供を展開しており、「クラウドキャンパス」と呼ばれる次世代型在宅勤務コールセンターの運用モデルの展開を開始しています。弊社が考える次世代のコールセンターのあり方・可能性とはどのようなものなのか、具体例を交えてご紹介いたします。



Profile

Teleperformance Japan 株式会社代表取締役。日本、香港、台湾、タイを中心に経営コンサルティング、プランニング、セールス&マーケティング、アウトソーシングにおいて 25 年以上の経験を持つ。同社就任前は、AXA、AIG、シティバンクにて要職を歴任し、Bellsystem24 にてにおいては業務執行役員を務めた。



オンライン
対象

M02 KCSインタラクティブ・パネルディスカッション

日付

10/23(金)

時間

13:00

場所

京王プラザホテル 東京 5Fエミネンスホール

質問受付
フォームはこちら



<https://st.hdi-japan.com/index.php/kcs/>

現場から見た KCS 運用 ~ピープル・プロセス・テクノロジーの視点から~

KCS は企業経営を画期的に変えるとまで言われており、サポートセンターやヘルプデスク以外の多様な部門でも導入が盛んになっています。今回はそれぞれのパネリストから異なる視点で KCS 運用についてお話しいただき、会場からの質問にも答えるインタラクティブディスカッションを行います。



田口 浩氏
株式会社海上日動コミュニケーションズ
上級執行役員



李 広泰氏
ServiceNow Japan (同)
プロダクトソリューション統括本部
副統括本部長 兼
カスタマーサービスマネジメント事業部 事業部長



織田 美樹氏
日本ビジネスシステムズ
コンサルティング本部
デジタルイノベーション推進室
アシスタントマネージャー



山下 辰巳
HDI-Japan



オンライン
対象

M03 HDI格付けベンチマーク速報

スピーカー HDI-Japan 代表取締役 CEO 山下 辰巳

日付

10/23(金)

時間

14:10

場所

京王プラザホテル 東京 5Fエミネンスホール

ニューノーマルと新しい視点での格付けベンチマーク

ニューノーマルの現在、非接触型サービスの要望拡大をもとに、Web サポートの充実によるセルフサービスの活用と、多様なチャネルでの問合せサポートで、いつでもどこでもサービスが受けられることが求められています。ニューノーマルの動きをいち早く捉え、それをサービス提供側に正しく伝えていくことを目的として、新しい視点で実施した公開格付け調査の結果をご報告します。





ROUND TABLE

日付 10/22(木) 時間 17:05~ 場所 京王プラザホテル 東京 4F花の間

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図り、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。

R01	KCS / ナレッジ KCS 導入・運用、人材配置や教育、効果測定、ツール、課題やメリット など CTC ファーストコンタクト(株) 余語 知幸 氏	
R02	KCS / ナレッジ KCS 導入・運用、人材配置や教育、効果測定、ツール、課題やメリット など パーソルワークスデザイン(株) 山崎 秀 氏	
R03	KCS / ナレッジ KCS 導入・運用、人材配置や教育、効果測定、ツール、課題やメリット など パーソルワークスデザイン(株) 山本 章布 氏	
R04	AI / チャットボット 課題やメリット、運用プロセス、効果測定、今後のニーズ など HDI ファカルティ 水野 針三 氏	
R05	AI / チャットボット 課題やメリット、運用プロセス、効果測定、今後のニーズ など HDI-Japan 茂呂 学 氏	
R06	人材育成 SV・リーダー・ベテランの育成、トレーニング方法 など あいおいニッセイ同和損害保険(株) 國崎 美香 氏	
R07	人材育成 SV・リーダー・ベテランの育成、トレーニング方法 など AWP ジャパン(株) 田中 寛子 氏	
R08	人材育成 SV・リーダー・ベテランの育成、トレーニング方法 など パーソルワークスデザイン(株) 百武 佐和子 氏	
R09	モチベーション 評価、報奨、モチベーションアップの施策、キャリアパス、ビジョンミッションの浸透 など SOMPOコミュニケーションズ(株) 安東 徹治 氏	
R10	モチベーション 評価、報奨、モチベーションアップの施策、キャリアパス、ビジョンミッションの浸透 など 富士ゼロックスサービスクリエイティブ(株) 紀野 久聡 氏	
R11	在宅コールセンター 運用プロセス、教育、モチベーション、システム、課題 など (株)ID データセンターマネジメント 牛嶋 拓 氏	
R12	在宅コールセンター 運用プロセス、教育、モチベーション、システム、課題 など (株)オウケイウェイヴ 早見 拓也 氏	
R13	在宅コールセンター 運用プロセス、教育、モチベーション、システム、課題 など 富士通コミュニケーションサービス(株) 加藤 大介 氏	
R14	マルチチャネル 運用プロセス、スキルや責任、教育、効果測定、課題やメリット など 日本ビジネスシステムズ(株) 石川 智恵 氏	
R15	マルチチャネル 運用プロセス、スキルや責任、教育、効果測定、課題やメリット など HDI ファカルティ 高橋 伸之 氏	
R16	モニタリング 評価項目、評価視点、結果のフィードバック、改善、担当者の育成 など (株)グローリーテクノ24 黒原 崇志 氏	
R17	モニタリング 評価項目、評価視点、結果のフィードバック、改善、担当者の育成 など 富士通コミュニケーションサービス(株) 大谷 広美 氏	
R18	品質管理 品質管理項目、品質向上のための教育・指導 など auじぶん銀行(株) 堀野 和明 氏	
R19	品質管理 品質管理項目、品質向上のための教育・指導 など パーソルワークスデザイン(株) 吉田 純一郎 氏	
R20	ワイルドカード 当日、人数が多いテーマを分割いたします。	



オリエンタリング

日付 10/22(木) 時間 10:30~ 場所 京王プラザホテル 東京 5Fエミネンスホール

ご参加される皆さまにとってより充実した 2 日間にしていただけるよう HDI アカデミーの楽しみ方をご説明します。HDI 認定ファシリテータが各グループを担当し、アンケート入力マラソンではチーム対抗で Web 入力数を競います。仲間を増やし、スタンプリリーやランチタイムにつながる見逃せないプログラムです。

ファシリテータ

[001] BLUE 紀野 久聡 氏 富士ゼロックスサービスクリエイティブ(株)	[002] RED 田中 寛子 氏 AWP ジャパン(株)	[003] YELLOW 牛嶋 拓 氏 (株)ID データセンターマネジメント	[004] ORANGE 石川 智恵 氏 日本ビジネスシステムズ(株)	[005] PINK 安部 志保 氏 パーソルワークスデザイン(株)	[006] BLACK 加藤 大介 氏 富士通コミュニケーションサービス(株)	[007] PURPLE 早見 拓也 氏 (株)オウケイウェイヴ	[008] GREEN 田崎 雅美 HDI-Japan
---	--	--	--	---	--	---	--

▶▶▶ 参加者の方は受付で貼付するシールのカラーグループに入ってください

M01	KEYNOTE SPEAKER	日付 10/22(木) 時間 10:00 場所 京王プラザホテル 東京 5Fエミネンスホール
	国内基調講演	NPO法人大和シルフィード・スポーツクラブ 統括本部長/公益社団法人 日本プロサッカーリーグ (Jリーグ) 社会連携本部プロデューサー 大多和 亮介 氏

多様性を力に。～トップ女性アスリート集団のマネジメント～

来季に開幕する新女子プロサッカーリーグ「WE リーグ」への参入を目指す、女子サッカークラブ・大和シルフィード。なでしこリーグで唯一の女性監督である藤巻監督をはじめ、チームには多様なキャリアを持つ女性アスリートが集う。女性活躍を具体的な推進力に変え、競技、マーケティングだけでなく、いかに「社会連携」を深める中で社会や地域の課題解決にまでつなげていけるか。「WE リーグ」参入に向けた取り組みも含めて紹介する。



	Profile	2007 年 3 月 早稲田大学大学院人間科学研究科 修了 2007 年 4 月・2012 年 1 月 横浜マリノス株式会社 2012 年 2 月・2016 年 2 月 学校法人まこと学園 副園長	2017 年 2 月・2020 年 1 月 横浜マリノス株式会社 メディア & ブランディング部 部長 2020 年 1 月 - NPO 法人大和シルフィード・スポーツクラブ統括本部長 J リーグ社会連携本部プロデューサー
--	----------------	--	---

VIPランチ&セッション

VIP 登録いただいたお客様に特別ランチセッションを楽しんでいただくプログラムです。アカデミー企画実行委員や基調講演者、分割セッションスピーカーも参加する 貴重な交流の場となっています。ぜひ皆様のご参加をお待ちしております！

V01	日付 10/22(木) 時間 11:30~13:00 場所 京王プラザホテル 東京 4F扇の間
------------	---

事例から学ぶ～在宅コンタクトセンターを成功に導くITシステム選定のポイント

4 月の緊急事態宣言発令以降、在宅コンタクトセンターへの移行が急ピッチで進み、弊社でもお客様の在宅シフトを数多くサポートさせていただきました。本セッションでは弊社のお客様における在宅コンタクトセンターへの移行事例とともに、在宅へのスムーズな移行と業務生産性の向上、チーム間のコラボレーションを活発にするために、IT システムにおいて考慮すべきポイントをお話します。

ジェネシス・ジャパン株式会社 営業本部 コマーシャル営業部 シニア・アカウント・エグゼクティブ 藤田 亮輔 氏



V02	日付 10/23(金) 時間 11:30~13:00 場所 京王プラザホテル 東京 4F扇の間
------------	---

対話型 AI を活用したチャット・音声ボット設計のノウハウ
～ジェネシス X Google Cloud Contact Center AI 連携～

センターの自動化に向けて期待の高いチャット・音声ボットですが、単に FAQ をボットの代用とするだけでは自動化率は決して上がりません。自動化率を上げるには、人間の会話のやり取りを考慮した対話型インターフェースを基にボットを設計するとともに、常に AI を使って自律的にボットを改善していくプラットフォームが必要になります。本セッションでは、チャット・音声ボットを設計する際のポイントと、Genesys Cloud と Google Cloud Contact Center AI の連携による AI サービス・プラットフォームをご紹介します。

ジェネシス・ジャパン株式会社 ソリューション・マーケティング・マネージャー 正木 寛人 氏





SESSIONS 分割セッション詳細情報

日付 10/22(木) 時間 13:00~ 場所 京王プラザホテル 東京 4F花の間

B01

花の間 B

ピープル



オペレーターからコンシェルジュへの転換 ～人にしかできない感動の提供～

～～SOMPOコミュニケーションズは、SOMPOグループ唯一のコンタクトセンター運営会社です。事故に遭われた方の保険金請求に関連する業務、保険代理店へのシステムサポート業務、損害保険販売サポート業務をおこなっています。～～
コンタクトセンターを取り巻く環境は急激に変化し、さらなるDX推進（デジタルトランスフォーメーション、デジタルシフト）が叫ばれています。デジタル化が進むコンタクトセンターにおいても、人にしかできない・人にこそできる価値を提供したいと考える私たちの、オペレーターや品質管理担当者の教育・研修、全組織で取り組んでいる品質向上施策などをご紹介いたします。



SOMPOコミュニケーションズ(株) ビジネスソリューション部 部長 島 慈 氏
1998 年 SOMPO コミュニケーションズ株式会社に入社。スーパーバイザー、グループリーダー、センター長を経験。
現在は、コンタクトセンター運営の品質向上に関するアセスメント(運営品質の可視化)や、人材育成方針・教育研修の立案・実行を担うビジネスソリューション部の責任者。

C01

花の間 C

ケーススタディ



HDI 国際認定取得による CC3 大課題への挑戦

24年間、直接雇用コミュニケーション中心の自前運営をしてきたコールセンターの長年の課題であった「定着率向上（モチベーションアップ）」「品質向上」「プロフィットセンター化」について国際認定取得プロセスにより改善。センター運営の暗黙知から形式知へ、目線・発想の転換、長年培ったノウハウの展開によるコストセンターからの脱却。コンタクトセンターの存在意義・価値向上に向け一定改善してきた取組・苦勞につき、泥臭い内容含め説明。国際認定取得を果たしたからこそ見える現在における今後の課題についても言及。



あいおいニッセイ同和損害保険(株) コンタクトセンター事業部 理事 コンタクトセンター事業部 部長 原 直人 氏
1986 年大東京火災海上保険※入社。国内営業・海外駐在(シンガポール)・経営企画・広報部門等を経て、2016 年より現職。
※2 回の合併を経て、2010 年 10 月より、あいおいニッセイ同和損保に

D01

花の間 D

プロセス



通話音声データ分析による対応品質向上の取り組み

JAF総合案内センターは、『お客様に寄り添い満足いただける価値を提供するコールセンター』をビジョンに掲げている。このビジョン実現のため、これまでは音声認識結果（テキスト）に基づいて対応品質を定量評価し、フィードバックを通じて対応品質の向上に取り組んできた。その結果、お客様の声「ありがとう率」は3年間で35%から48%の約1.4倍になるなど、お客様満足度を向上してきた。さらなる満足度向上のため、通話分析システムを活用し、テキストだけでは評価できない“話す速さ”や“発話かぶり”などの『オペレータの”話し方”』の定量評価を開始した。この評価結果を活用した対応品質向上の取組みを紹介する。



一般社団法人 日本自動車連盟 本部総合案内サービス部総合案内サービス課 三浦 一成 氏
1990 年入社。旅行業務、JAF 会員向け優待サービス業務を経て、2017 年に現在の総合案内サービスセンターに配属。オペレーター教育担当としてセンター全体の「ありがとう率」向上を目標としています。

A02

花の間 A

KCS

企業内の“知”の活用・管理のための仕組み作りとは

～ServiceNow Knowledge Management を活用した実例の紹介～

ナレッジマネジメントはカスタマーサービス業務において重要な構成要素の一つとなっています。その理由として、お客様へセルフサービスを提供するためにはナレッジマネジメントが必須要素となっていることがあげられます。また、カスタマーサービスエージェントがお客様からの問合せをより迅速に対応するためにも必要となります。
本日のセッションでは、ナレッジマネジメントの活用・管理のための仕組み作りについて、実例含めてご紹介させていただきます。



ServiceNow Japan (同) プロダクトソリューション統括本部 カスタマーサービスマネジメント事業部
プロダクトソリューション統括本部 副統括本部長 兼 カスタマーサービスマネジメント事業部 事業部長 李 広泰 氏
15 年以上にわたる、カスタマーサービスに関わるコンサルティング、ダイレクトセールス、チャネルセールスなどの経験を有す。ジェネシス、ドキュサインなどのカスタマーサービス、SaaS 企業を経て、現在は ServiceNow Japan にてカスタマーサービスマネジメント事業のリードとして従事する。

B02

花の間 B

ピープル



油と脂!? SCC と KCS 夢のコラボレーション ～試行錯誤のその先は～

コールセンター業界では、現在過去に類を見ない人材難が続いており、せっかく入社しても離職につながる傾向が高くあります。その中で、如何にメンバーを短期間で立ち上げるか、どうスキルアップさせていくか、また離職を防止していくことに頭を悩ませている方も多いのではないのでしょうか。その中で、サポートセンターのスタンダードであるSCCとナレッジ運用の方法論であるKCSを活用することで解決策が見いだせないか、試行錯誤を繰り返してきました。今回は、その試行錯誤の先に行きついたコトコトの内容をご紹介できればと考えています。

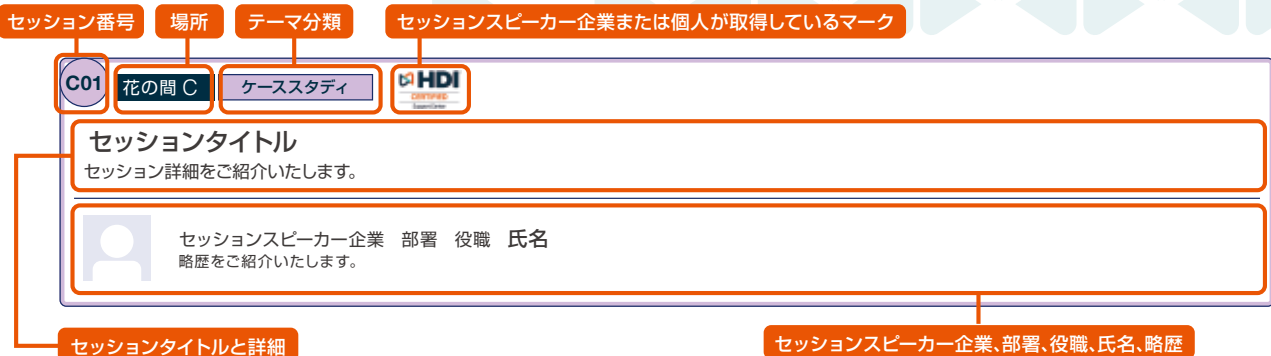


パーソルワークスデザイン(株) ナレッジソリューション部メディカルソリューション課 スーパーバイザー 新屋 由香里 氏
ヘルプデスクオペレーターとして社会生活をデビュー。その後、2014 年 10 月 株式会社ハココム(現：パーソルワークスデザイン株式会社)へ入社。医療系サポートのオペレーターとして活躍。その後、2016 年 11 月よりサブスーパーバイザーを務め、手探りながらチームのまとめ役として活躍した。翌 2017 年 5 月より現職。現在は、メンバーフォローを中心とした業務の最中、後進の育成に尽力している。



SESSIONS 分割セッション詳細情報

HDI アカデミーでは 2 日間にわたり本格的な研修と教育のイベントを高いクオリティで提供します。分割セッションの詳細情報を確認し、ご希望のセッションにご参加ください。新しいサポート方針や具体策、テクノロジーやプロセスを導入して顧客サービスを向上させ、適切にリソースを活用し、ビジネスへの貢献度を高めましょう。セッション情報詳細の見方、マークの説明をいたします。



MARK スピーカー企業取得マークの説明

*: HDI Webページ掲載本年8月末現在

HDI格付けベンチマーク 三つ星マーク



問合せ窓口



Web サポート



クオリティ

前年1月から本年8月末までの格付け調査にて三つ星評価を獲得したセンター(企業)に三つ星マークを記載しています。*

HDI五つ星認証プログラム 五つ星認証センターマーク



問合せ窓口



Web サポート



クオリティ

前年1月から本年8月末までに五つ星認証を取得したセンター(企業)に、五つ星認証センターマークを記載しています。*

HDIサポートセンター国際認定 (SCC/七つ星)



HDIサポートセンター国際認定は、原則として本年8月末時点での認定企業に認定マークを記載しています。

MARK スピーカー個人認定マークの説明

HDI国際認定オーディタ



HDI サポートセンター国際認定プログラムに基づいたサポートセンターの評価および現地監査を実施できるアクティブな認定資格取得者です。

HDI国際認定インストラクタ



HDIサポートスタッフ国際スタンダードに基づいたHDIの国際認定トレーニングコースを実施できるアクティブな認定資格取得者です。



SESSIONS 分割セッション詳細情報

日付 10/22(木) 時間 13:00~ 場所 京王プラザホテル 東京 4F花の間

A01

花の間 A

KCS

KCS 導入の理想と現実 ～楽天社内 IT サポート流 KCS 攻略法～

楽天のグローバル社内ITサポートセンターにおけるKCS導入の取り組み、ぶち当たった壁とそれをどう乗り越えてきたのか事例を交えてご紹介いたします。KCSを検討されている企業様が失敗を恐れず、導入を進められるようなきっかけとなれば幸いです。



楽天(株) コーポレート情報技術部 エンドユーザーサポート課 アンサズグループ アドミニストレーションチーム
Assistant Manager 吉岡 綾子 氏
2009 年 楽天株式会社入社。BtoB 向けマッチングサイトの運営に従事。
2015 年 社内情報システム部門へ移動。現在は社内 IT ヘルプデスクの管理・運営を行っている。

SESSIONS 分割セッション詳細情報

日付	10/22(木)	時間	13:00~	場所	京王プラザホテル 東京 4F花の間
----	----------	----	--------	----	-------------------

C02 花の間 C ケーススタディ

実録。離職防止 /ES 向上と「ありがとう」施策との関係

弊社がサービスを開始したオンラインコミュニケーションツール「GRATICA（グラティカ）」。その運用データと実施されたES調査を元に、従業員の就業意識と「ありがとうカード」の間にはどんな関係性があるのか皆様とシェアしていきたいと思います。



NTT コム エンジニアリング(株) サービスネットワーク部サービスネットワーク部門仙台エンジニアリングユニット
担当課長 荒木 拓郎 氏

2015 年 NTT コムエンジニアリング株式会社に入社。NTT コミュニケーションが提供する国際電話のコンタクトセンタチームリーダ、国際電話設備監視チームリーダを経て 2018 年 7 月より仙台センタにて IP 電話故障受付の課長として仙台にて勤務。

SESSIONS 分割セッション詳細情報

日付	10/23(金)	時間	8:45~	場所	京王プラザホテル 東京 4F花の間
----	----------	----	-------	----	-------------------

A04 花の間 A KCS

KCS、はじめました ～ Knowledge Centered Sales ～

This is where KCS starts and better quality management begins!
当社ではコンタクトセンターだけでなく対面営業も含め、個人向けサービスの営業部門全体にKCSを導入しています。ですが対面営業はUFFA (Use it, Flag it or Fix it, Add it) ができません。そのためKCSを対面営業用にアレンジしたKCSalesを考案し、実践しました。このセッションではKCSales×データアナリティクスが明らかにしたナレッジと営業品質の相関やKCSalesがもたらした意識の変化などをご紹介いたします。



㈱オプテージ コンシューマ事業推進本部 コンシューマ営業部 桑島 氏経 氏

コンタクトセンターのコンサルティングやカイゼンを経験。マインド・スキル・ナレッジのモデル化やデータドリブン型のカイゼンを主導してきた。2014 年に株式会社オプテージに入社。電話営業ブースのマネジメントを経て、現在は対面・非対面チャネルを含めた個人向けサービスの営業部門全体の品質向上業務に従事。これまでの知見を総動員し、KCS を実践中。

B04 花の間 B ビーブル

顧客の変化についていけるのか!? ～顧客は変わったのか。真の顧客視点とは！～

働き方や生活スタイルそのものを容れさせた新型コロナウィルスは従来の常識では計り知れない変化をもたらしています。そんな時代に対応すべく「ニューノーマル」という考え方が提唱され、コロナ収束後も大きな変化をもたらさだろうと予測されています。本当にそうなのだろうか!? サポートの常識も変える必要があるのか。顧客はどう変わったのか。その変化にどう対応すべきなのか。従来の延長線上ではない新しい発想で未来を描く必要があるのか。様々なデータを基に顧客目線で考えてみたい。



HDI ファクルティ 高橋 伸之

大手家電 AV メーカーにて Webmaster 在任中に分散していたサイトを統一。また「お客様相談センター」におけるメール対応システム、セルフサポートシステムのリ・エンジニアリングを担当すると同時に実務にも従事。現在、コールセンター中心のお問合せ業務、Web サポートサービス全般およびソーシャルメディアに関するコンサルティングに従事。多くのユーザーコミュニティ構築・運用・支援の実践経験を有している。

C04 花の間 C ケーススタディ

コンタクトセンターでの AI 活用実践 ～ AI によるエージェント対応アシスト～

「AIを導入する事が目的になってしまっている」「AIを導入したものの、効果がはっきりしない」「AIの精度を改善したいが、どうすればいいかわからない」といった悩みを抱えている方々に向け、弊社がAI対応支援システムを導入した経緯や、体験した苦悩、どうやって実用レベルにまで引き上げたか、そのノウハウを実体験を交えてご紹介いたします。我々の経験談が、皆様の問題解決のヒントになれば幸いです。



富士ゼロックスサービススクリエイティブ(株) カスタマーコンタクト部 運営企画室 マネージャー 鈴木 一生 氏

2018 年 9 月、富士ゼロックスサービススクリエイティブ株式会社にコンタクトセンター部門の技術スタッフとして入社。当時 POC 中だった AI システムを強化し、本格導入するまでのプロジェクトリーダーを担当。2020 年 1 月、本格導入を実現。その他、エンドユーザー向けチャットボットの立ち上げなど、社内外を問わずナレッジを通じて業務改革を目指す。

D04 花の間 D プロセス

～ HDI ワークショップ ～米国のコロナ対応の動向を踏まえ、日本における今後を考える。

米国ではロックダウンが行われ、州によっての差こそあれ在宅勤務が浸透しました。その後、落ち着きを取り戻し、ニューノーマルに向けた計画が着々と進んでいます。米国の動向を踏まえ、コロナ下の日本における顧客対応の現状と今後について、参加者と情報および意見を交換をする、全員参加の体験型ワークショップです。



HDI-Japan CRM & Strategy Director 山田 祐嗣 氏

2002 年にダイレクト生保で販売サイトを構築後 WEB マーケティングを駆使して販売。2006 年にコールセンター長に就き HDI メンバーになる。顧客視点の運営を実践し 5 年連続で三つ星獲得。2011 年から損保と持ち株会社で公式 WEB サイトを顧客・投資家視点で再構築し 5 年連続で三つ星獲得。2016 年からダイレクト損保でメールサポート構築とコールセンター運営に携わる。本年 HDI に入社し CRM とストラテジを担当。

SESSIONS 分割セッション詳細情報

日付	10/22(木)	時間	13:00~	場所	京王プラザホテル 東京 4F花の間
----	----------	----	--------	----	-------------------

C02 花の間 C ケーススタディ

実録。離職防止 /ES 向上と「ありがとう」施策との関係

弊社がサービスを開始したオンラインコミュニケーションツール「GRATICA（グラティカ）」。その運用データと実施されたES調査を元に、従業員の就業意識と「ありがとうカード」の間にはどんな関係性があるのか皆様とシェアしていきたいと思います。



㈱オウケイウェイヴ ソリューション事業部 マネージャー 早見 拓也 氏

大手 PC メーカー系列コールセンターアウトソーサーにて、対応品質調査・分析業務等を経験後、現在は株式会社 OKWAVE カスタマーサクセスチームに在籍。クライアント企業へのソリューション活用トレーニングや、公開非公開問わず各種のセミナー・講演を担当。Web サポートや FAQ に関する知識やノウハウの伝達・訴求をミッションとして現職務に従事。現在に至る。

D02 花の間 D プロセス

サイバーエージェントグループ ～2 年連続三つ星取得のための組織運営と小技～

HDI 格付けベンチマーク「問い合わせ窓口（Eメール）」において初となる2年連続最高ランク三つ星獲得したサイバーエージェントグループの株式会社ボンテム。このセッションでは、三つ星獲得に向けたボンテムの①組織での取り組み②現場対応者の取り組みとして組織の意思決定者目線と対応者の現場目線での2軸でご紹介します。



㈱ボンテム 代表取締役 木村 航 氏

2003 年株式会社サイバーエージェント入社。その後、子会社である株式会社サムザップにて複数のゲームタイトル開発に携わる。2015 年に同社取締役に就任し、サムザップだけでなくサイバーエージェントグループの全ゲーム事業の CS 部門強化を推進。2018 年株式会社ボンテム代表取締役に就任し、これまで培ったノウハウと経験を活かしながらスマートフォンゲーム業界におけるお客様対応品質の向上に努める。

A03 花の間 A KCS

KCS 導入後の成果 KCS の導入にはどんなメリット / デメリットがあるのか

KCSワークフローでの運用を実践する中で、導入前と導入後ではどんな変化があり、メリット、デメリットはどんなことがあるのかについて説明を行います。また、米国では既に取り組みが始まっている、最新のワークフローについての説明も行います。



㈱東京海上日動コミュニケーションズ 上級執行役員 田口 浩 氏

今回のテーマとなる KCS は、同社にて 2018 年度より導入プロジェクトをスタート 2019 年には、HDI の KCS アワードを受賞、現在では KCS をさらに活用するための取組を行っている。
・公益社団法人 IT 協会 カスタマサポート表彰制度 副委員長
・一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会 理事
・一般社団法人 情報処理学会 コンタクトセンターフォーラム メンバー

B03 花の間 B ビーブル

出来る SV の見分け方 ver2.0 ～理想の SV を育てよう～

アフターコロナで見直されたのは、BCPや働き方 (IT・インフラ・働く環境) だけではなくありません。センタースタッフの育成やスキルセット等についても、見直しが必要となりました。特にコンタクトセンターの品質・効率を左右するスーパーバイザー (以下SV) に関しては、その期待役割がこれまで以上に高まっています。エッセンシャルワーカーたちを指導・牽引し、渦中でもセンターの安定運用を実現する、そんな理想のSV像とはどのようなものでしょう。このセッションでは以前ご紹介した「出来るSVの見分け方」の続編として、弊社の事例を元に理想のSV像をご紹介します。



九電ビジネスソリューションズ(株) カスタマサポート本部 カスタマサービス部 サポートデスクグループ 副長 大森 涼子 氏

福岡県出身。1995 年よりヘルプデスクおよびコールセンター業務に携わり、現在はマネジメント階層の業務に従事。電力企業および官公庁向けヘルプデスクの企画・設計の上流工程からセンター運営、再構築、新技術導入など幅広い実務を経験。HDI 国際サポートセンター国際認定スタンダードに基づいた、業務品質向上を目的とした監査仕組みの構築など、センター全体のクオリティ向上を目指し、改善改革をけん引している。

C03 花の間 C ケーススタディ

スカパー! カスタマーセンター進化の全貌 ～初挑戦ながら全部門で三つ星獲得～

私たちは「こんなセンターがあればよいのに」をビジョンにかかげ、センターの進化に取り組んでまいりました。この取り組みは「論理」と「感性」の両面を重視したセンター運営の追及ともいえます。この取り組みの象徴が、様々な仕組みを連動、融合させたクオリティマネジメントのエコシステムです。クオリティとパフォーマンス向上に有効であるのはもちろんのこと、従業員のモチベーションも向上させる秘訣が詰まっています。この活動が、格付けベンチマークに初挑戦ながらすべての部門で三つ星獲得の原動力となったと考えております。セッションでは、当社のクオリティマネジメントのエコシステム全貌をお伝えします。



㈱スカパー・カスタマーリレーションズ 品質保証統括部/人事戦略部 部長 田辺 正弘 氏

2001 年スカパー・カスタマーリレーションズの前身である(株)データネットワークセンターに入社。情報システム、センター運営、札幌センター長、親会社のスカパー JSAT 出向を経て、2018 年より品質保証統括部に就任。2019 年より人事戦略部を兼務。

B06

花の問 B

ビープル



全員在宅勤務？オンラインでもできたチーム作り

BCP対策では想定していなかった全センターでの在宅勤務、刻々と状況が変わる中で私たちはどのような選択をしたのか、そして孤独になりがちな在宅勤務でのコミュニケーション手法や工夫、オンラインでもここまで一体感を作ることができるんだと実感できた「メンバーに感謝を伝える感動イベント」での実施内容などを皆様に報告します。



サイボウズ(株) カスタマー本部 執行役員カスタマー本部長 関根 紀子 氏

2001年サイボウズ株式会社入社。入社後企画部門にてブルーブウエア製品のプロダクトマネージメントに従事。その後は新製品の企画、開発に取り組み、CRM事業推進部長、開発本部副本部長を経て2011年よりカスタマーサービス部門の責任者として、顧客をファンにするマーケティング活動に取り組む。2015年1月より執行役員カスタマー本部長。



サイボウズ(株) カスタマー本部カスタマーリレーション部 副部長 濱田 大輔 氏

九州工業大学 情報工学部を卒業後、地元愛媛のIT企業でプログラマー、システムエンジニアなどを経験。その後、コンピューター専門学校の教員を経て、2009年にサイボウズに入社。各製品サポート窓口担当、SVを経て、現在はサイボウズらしい新しいコンタクトセンターの構築を目指すべく、日々楽しみながら運用に取り組んでいる。人を喜ばせることが大好きで、最近は感動課と連携した活動に力を入れている。

C06	花の間 C	ケーススタディ	  	 
顧客視点のチャット活用法 ～チャットと電話の効果的な連携～ 生命保険の通信販売窓口として、お客さまからの問い合わせ対応および申込手続きのサポートを行うコールセンターです。お客さまの利便性向上と新たな顧客層の取込みなどを目的として、2019年2月からチャットサービスを導入しました。新たなツールであるチャットを、お客さまの些細な相談も速やかに解決できる「気軽な相談ツール」から、コールセンターならではの電話と融合させた「コミュニケーションツール」と変化させていった取り組みをご紹介します。				
 メットライフ生命保険(株) テレコンサルティンググループ アシスタントマネージャー 森本 夏記 氏 2006年にメットライフ生命保険株式会社(当時アリコジャパン)にオペレーターとして入社。チームリーダー、ユニットリーダー業務を経験し、現在のアシスタントマネージャーとして、センターの業績管理と品質管理、および人材育成を担当。				

D06
花の間 D
プロセス

病院情報システムを守れ！ ～緊急事態宣言下における病院常駐ヘルプデスク～

私たちIDデータセンターマネジメントは、電子カルテシステムの病院常駐型ヘルプデスク、稼働監視サービスを提供しております。

都内16病院に社員が常駐している中で新型コロナウイルスの感染が拡大し、今まで経験したことがない状況において、在宅勤務ができない常駐現場でどう対応したのか。

「サポートを継続しなければならない」「在宅勤務は不可能」「感染への不安」という状況・課題に対し、実際に取り組んだ内容をご紹介します。



(株) ID データセンターマネジメント ヘルスケア部 次長 上間 政也 氏

株式会社 ID データセンターマネジメント
2005年、株式会社フェス（現株式会社ID データセンターマネジメント）に入社。
複数の病院で常駐ヘルプデスクを経験し、エリアマネージャ、統括マネージャとキャリアを重ねた。
現在はヘルスケア IT 人材のキャリアアップの場を作ることに尽力している。



チーム対抗アンケート入力マラソン

対象時間	22(木)9:30~18:00 / 23(金)8:45~16:20	結果発表	京王プラザホテル 東京5Fエミネンスホール
------	-----------------------------------	------	-----------------------

オリエンテーリングのチームで、アカデミー期間中を通してアンケート Web 入力数の合計を競います。**優勝チーム全員に HDI オリジナルマルシェバッグをお渡しします。**
5F エミネンスホールにて23日の16:20より結果発表となりますので、そのときに会場にいらっしゃる方が対象となります(参加票をご持参ください)。

アンケートWEB入力はこちら
<https://www.hdi-japan.com/acd2020/sec.asp>



A05
花の間 A
KCS



お客様の危機を救った KCS の軌跡

新型コロナウイルスが世界中に暗い影を落とした。エンドユーザへの影響、これを受け重大な決断に舵を切ったクライアント。この事態をKCSが支えた実例を紹介。2015年からKCS導入に取り組んでいる「パーソルワークスデザイン」ならではの経験談と、今見えているベストプラクティスを共有します。



パーソルワークスデザイン(株) 第2事業本部 第2ソリューション部 1課 水落 雅之 氏

コールセンターにて8年間サポート業務に携わり、チームマネジメント、人材育成を経験。2019年、パーソルワークスデザイン株式会社に入社。宮崎第1アウトソーシングセンターにて教育を担当。現在はサービスマネージャーとして人材が入れ替わる中でも、人と組織が成長を維持できる環境作りに取り組んでいる。

B05

花の間 B

ビーブル







人と AI の更なる協働による顧客接点について

我々日興コンタクトセンターは、門前仲町、池袋、名古屋、大阪、沖縄の計5拠点を運営を行っております。主に支店代表電話及びフリーダイヤル受電と合わせまして、個人・法人顧客への架電業務も行っております。お客さまに「最適なチャネル」と「最高の体験」を提供しつつ、限られた人材で生産性の高いセンター運営を実現する。そのようなサポート体制の飛躍的拡充とコンタクトセンターの働き方改革の両立を目指しております。人とテクノロジーが持つ特性を相互に補完し、相乗効果を発揮していくための弊社の取り組みをご紹介します。



SMBC日興証券(株) 東京コンタクトセンター 部長 武田 修 氏

1987年日興証券株式会社(現 SMBC日興証券)入社。

営業職を経た後、本社スタッフとして新商品開発、営業企画、立案、推進に取り組む。その後、本八幡支店、沼津支店、山形支店にて支店長職として部下、後輩の育成に従事し、その後、本社人材育成部を経て、2013年4月に東京コンタクトセンターへ。その後2016年4月沖縄コンタクトセンター、2018年4月東京コンタクトセンターに着任し、現在に至る。

C05

花の間 C

ケーススタディ




ニューノーマル時代の三つ星 10 のポイント

HDI 格付けベンチマークの評価基準、評価項目を解説。そして2019年公開格付け調査の結果をご紹介するとともに、ニューノーマル時代の『三つ星サポートのポイント』についてお伝えいたします。顧客視点のサービス品質向上を目指されている皆さまへ、顧客の声をお届けいたします。



HDI-Japan CRM Manager 品川 宏暢 氏

IT システム運用経験を活かし、大手企業社内ヘルプデスク運用管理業務及び品質管理業務責任者として現場で指揮を執る。その後、顧客先(大手通信会社)で大幅な社内ヘルプデスク部門の体制変更が行われる中、顧客先の社員様と一緒になり体制変革に代表として参画する。さらに HDI 国際認定各種個人資格を活かしたサービス企画を立案、顧客に向けた提案及び改善施策やセンター監査などを実施するために HDI-Japan 公認パートナーとして活動を展開した。現在は、HDI オーディタ/インストラクタとして HDI-Japan にて HDI 活動を推進している。

D05

花の間 D

プロセス

最新の AI 要約技術が実現する！ VoC 分析と「QA 見える化」

音声認識技術やテキスト処理技術の進展は、コンタクトセンターに寄せられる顧客の声の分析をより高度にするだけではなく、FAQ を拡充する材料を抽出し、自己解決チャンネルを充実させるマネジメントを効率化することが可能です。

当セッションでは、エーアイスクエアが自社開発した最先端の AI 技術が実現する対応ログの高度活用について、事例を交えてご紹介いたします。



(株)エーアイスクエア 営業部 ジェネラルマネージャー 岩崎 圭介 氏

アウトソーサー 2 社で 17 年間 BPO・SSO の企画・運営、CRM コンサルティングおよび経営企画に携わった後、2016 年当社参画。アノテーションセンターの立ち上げに従事し、以降営業責任者として数十社の AI 導入支援、PoC 実施に関わる。

A06
花の間 A
KCS

KCS × ServiceNow で実現！急増するリモートワーカーの問い合わせ 45%削減事例

リモートワークが急増し、それに伴う問合せが増加した今春に弊社が実施した問合せ抑制の取り組みについてお話します。

JBSのサービスデスクでは、1年半ほど前からナレッジマネジメントにKCSメソッドを活用し、サービス品質を向上させる取り組みを実践してきました。またServiceNowを用いて顧客向けポータルを提供し、お客様・サポートメンバー双方にとって使いやすい仕組み作りを継続的に改善しながら目指しています。



日本ビジネスシステムズ(株) サービス&サポート本部 カスタマーサポートセンター マネージャー 酒井 さや香 氏

2005 年 日本ビジネスシステムズ株式会社入社。

12 年に渡りヘルプデスク業務に携わり、顧客先でのヘルプデスクサービス運用業務やヘルプデスクの新規立ち上げ業務に従事。

現在は JBS リモートサービスデスクのマネジメント業務を行い、顧客満足度向上のための施策作りや従業員の働きやすい環境作りに取り組んでいる。



日本ビジネスシステムズ(株) サービス&サポート本部 カスタマーサポートセンター 仲村 めぐみ 氏

2008 年 日本ビジネスシステムズ株式会社入社。

営業部門で 4 年間 Microsoft 社の製品販売に携わった後、2016 年より現在の部署に異動。社員向けサービスデスクのリーダー業務を経て、後に沖縄拠点へ業務を移管する際のメイン担当として尽力した。

現在は複数顧客のチームリーダーを務める。KCS メソッドと ServiceNow の相乗効果によりサービスデスクの可能性を広げ、顧客満足度及びサービスの品質向上を目指している。

本年からの新企画、パートナーセッションタイム。20分間のセッションに参加して最新のソリューションやテクノロジーを捉え、各社展示ブースではツールデモや専門担当から更に詳しい情報を入手できます。あなたの悩みや課題を解決するヒントに必ず出会えるはず。この時間を有効活用し、スタンプラリーをしながら新しい情報を集めましょう！ドリンクサービスをご用意しておりますので、好きな飲み物を手にパートナーセッションと展示ブース巡りをお楽しみください。

P06 花の間 B

顧客満足度はヘルプデスクの対応で決まる！

2019年にサブスクが流行語大賞にノミネートされました。定額でサービスを「利用する」という考え方で、世間にはサブスクのITサービスが溢れています。BtoBのITサービスでは新規契約を獲得することに重きを置かれ、カスタマーサポートは「コストである」と軽視されてきました。しかし、サブスクへのシフトにより状況は一変しています。サブスクのITサービスにおけるカスタマーサポートは顧客満足度を向上させ、契約を継続するプロフィットセンターに変わっています。同時に新しいサービス戦略を生み出す情報が集まるナレッジセンターにもなります。その最前線であるヘルプデスクで活用できるサービスをご紹介します。



㈱ユニリタ クラウドビジネス本部 サービスマネジメント部 デザイン&デリバリグループ
グループリーダー 兼 マーケティング&セールス エグゼクティブ 澤田 大輔 氏
2005年に株式会社ユニリタ(当時：株式会社ビーエスピー)入社後、IT運用に関するソフトウェアパッケージの営業を担当。その後、サービスマネジメントツールである「LMIS」のプリセールスを務める。2020年現在、LMISのマーケティング&セールス エグゼクティブとして、LMISの更なるサービス展開を担当している。

P08 花の間 D

品質管理担当不要！？誰でも毎日できる継続的対応品質改善

オペレータの対応品質の評価と、評価に基づく改善指導はコンタクトセンタ運営の基本です。しかし詳細な対応品質評価は人手が足りないためできない、実施はしているが膨大なコストがかかっている、頻繁に評価ができないなど、お困りの声をよく頂きます。NTTテクノクロスは、膨大なコストがかかる対応品質評価を、「毎日、誰でも、簡単に」行える仕組みを提供いたします。本セッションでは私たちの考える対応品質評価の理想と現実、そして誰でも継続的に対応品質改善ができるForeSight Voice Mining 対応品質評価オプションをご紹介します。



NTTテクノクロス㈱ カスタマーエクスペリエンス事業部 CXコンサルタント 高梨 聡太 氏
NTTテクノクロス株式会社にて3年間Salesforceに関する開発と導入後のカスタマーサクセス担当を経験ののち、現在はコンタクトセンタを中心としたCX領域のコンサルタントとして従事。
主にコンタクトセンタの音声分析による価値創出や、未知の課題発見・解決を推進。



豪華賞品が当たる！展示ブーススタンプラリー抽選会

スタンプラリー実施時間	22(木)11:00~18:00 / 23(金)9:30~15:00	抽選会応募	HDIブース
-------------	------------------------------------	-------	--------

各パートナーのブースをまわってスタンプを集め、必要事項を記入してご応募ください。もちろん参加賞を差し上げます。また、抽選でパートナー企業様提供の素敵なプレゼントが当たります。
抽選会は23日の16:20より5F エミネンスホールにて行います。ぜひご参加ください。
※ご応募いただいた方の情報は各パートナー企業様に提供させていただきます。
ご案内を差し上げることがございますのであらかじめご了承のうえご参加ください。
※抽選でのご当選は抽選会会場にいらっしゃることが条件となります(同じ会社の方に限り代理可能です)。

スタンプラリー景品 特別賞

- ・HDI国際カンファレンス in ラスベガス参加登録費用(20万円相当)プレゼント または HDIフィリピン視察ツアーご招待
- ・宮崎牛 パーソルワークスデザイン㈱ご提供 など



当日はこちらのスタンプラリー用紙に全ての展示ブースでスタンプを集め、素敵な景品をGETしてください！



PARTNER SESSIONS

日付	10/22(木)	時間	15:00~	場所	京王プラザホテル 東京 4F花の間
----	----------	----	--------	----	-------------------

P01 花の間 A

迅速な問合せ対応を実現するナレッジマネジメントの実践デモ

顧客や従業員に実績のある解決策を提供することは、ユーザー満足度を高めます。そして、その有益な解決策は、知識として共有され、情報のギャップは特定され継続的な改善を実施していくことで、知識の利用を活性化します。また、知識の活用度は可視化され、継続的な改善を迅速かつ効果的に促進していくことも求められます。カスタマーサービス業務においてナレッジの活用、共有、改善をServiceNow Knowledge Managementでどのように実現しているかをご紹介します。



ServiceNow Japan(同) カスタマーサービスマネジメント事業部 ソリューションコンサルタント 澤井 孝彰 氏
テクニカルコンサルタント/アドバイザーとして、カスタマーサービスに関わるシステム導入などの経験を有し、15年以上にわたって多くの大企業向けのシステム導入コンサルティングに従事してきた。大手製品ベンダー企業、SaaS 企業を経て、ServiceNow Japan においてカスタマーサービスマネジメント製品によるソリューション提案、プロモーション活動などに従事する。

P02 花の間 B

在宅業務にも対応！ニューノーマル時代の音声認識活用

新型コロナウイルス感染拡大以降、変革を求められているコンタクトセンター運営ですが、その中でも大きなテーマである在宅シフトを実現するにあたり、多くのセンターが頭を抱える労務管理や応対品質管理、現場マネジメントといった課題に対して、音声認識システムを活用した解決方法などを実際の事例を交えてご紹介します。



㈱アドバンスト・メディア CTI 事業部 事業部長 今宮 元輝 氏

2012年 アドバンスト・メディア入社
2012年~2016年 コンタクトセンター向け音声認識システムの営業として約8000席へAmiVoiceを導入
2017年~2018年 プロダクト事業推進グループ長としてオンプレミスのシステム提案~導入プロジェクトを統括
2019年~現在 CTI 事業部長として導入プロジェクト、製品開発等事業部運営を統括

P03 P07 花の間 C

完全在宅勤務コールセンターの実態

Teleperformance Japanは、フランスの上場企業であるTeleperformanceの子会社として2018年10月に設立されました。「完全在宅勤務モデル」を採用している弊社は、オペレーション開始以来、日本全国にすでに数百名規模のオペレーターを採用しています。今回のセッションでは、グローバルスタンダードによる完全在宅勤務型コールセンターの在り方についてお話しさせていただきます。



Teleperformance Japan(㈱) 代表取締役 花川 有年 氏

Teleperformance Japan株式会社 代表取締役。日本、香港、台湾、タイを中心に経営コンサルティング、プランニング、セールス&マーケティング、アウトソーシングにおいて25年以上の経験を持つ。同社就任前は、AXA、AIG、シティバンクにて要職を歴任し、Bellsystem24にてにおいては業務執行役員を務めた。

P04 花の間 D

コロナ禍におけるコンタクトセンターの在り方 ～呼量削減とテレワーク対応への挑戦～

コロナ禍を経験し、コンタクトセンターの重要性は再認識されています。顧客接点の最前線であり、企業ロイヤルティ向上のために無くてはならない部門となっています。一方で、(コンタクトセンターは)在宅勤務や人員不足による業務効率化という課題にも直面し、効率よく、迅速、丁寧に対応する方法として今、「チャット」が改めて注目度を高めています。チャットを用いたマルチチャネル化、集まった情報をどのように呼量削減に活かすのかをご紹介しますことで在宅コンタクトセンター実現の一助となれればと考えております。



テクマトリックス㈱ CRMソリューション営業第1部 新井 祐輔 氏

10年以上にわたり、営業として自社製品(法人向けシステム)の販売に従事。企業の“働き方改革”をシステム面から提案・推進してきました。現在、テクマトリックス株式会社では、その経験を活かし、多角的な知識と発想で銀行・保険・カードなど金融系企業様を中心にコンタクトセンターのシステム化・デジタル化を提案しています。

P05 花の間 A

世界最高評価クラウドコンタクトセンターの上陸

CX、DX、EXなどのトランスフォーメーションが求められる中で、世の中の変化に対応できるクラウドプラットフォームは必須になりつつあります。また、コロナ禍によりコンタクトセンターの在り方にも変革が求められており、働く場所やコンタクトチャネルの多様化への対応も必要になっています。海外ではコロナ禍において、小規模から数千席以上のコンタクトセンターまでがNICEのオムニチャネルクラウドコンタクトセンターソリューションCXoneを活用して数日間での在宅コンタクトセンター化を実現しました。複数のアナリストレポートで最高評価を得ているCXone(2021年春 日本サービス開始予定)をご紹介します。



ナイスジャパン(㈱) エンタープライズ事業部 アカウントマネージャー エドウィン・ミュニーヤ 氏
業務プロセスアウトソーシング事業者、エンタープライズ企業を中心にアナリティクステクノロジー、オムニチャネル対応クラウドなどの活用を提案。



パートナー企業様



Teleperformance

Simpler. Faster. Safer.

世界従業員数
33万人完全在宅型コ
ールセンター

BCP対応

最高峰の
データセキュ
リティ

Teleperformance Japan株式会社 tpjp.inquiry@teleperformance.com http://www.teleperformance.co.jp/ja-jp/

フィリピンブース
フィリピン共和国大使館
貿易投資部 Philippine Trade and Investment Office

場 所 京王プラザホテル 東京 本館4F けやき

アジアで唯一、世界中の主要コールセンター企業が集結し、今や世界最大のコールセンターのオフショア先であるフィリピン。それは国際標準語である英語を流暢に話し、またホスピタリティの高い国民性と多くの優秀な人材を持っているからです。

HDI-Japanでは、アウトソースのサポート、最新サポートセンターの見学ツアーなどを行っています。フィリピンの一般的な有用情報とともにお届けします。

カスタマイズツアー

HDI-Japanでは、メンバー企業様の要望に応じて、随時現地視察や現地企業との協業支援を行っています。



HDI インフォメーションデスク

場 所 京王プラザホテル 東京 本館4F けやき

今年もお気軽に立ち寄りできる HDI のインフォメーションブースを開設いたします。

業界別 HDI 格付けレポートやスタンダードハンドブックの展示に加え、HDI-Japan のスタッフが皆さまの疑問にお答えする時間帯も設けます。

(スタッフのタイムテーブルは会場にてご覧ください) スタンプリの景品交換、抽選へのご応募受付もこちらです。

是非、お立ち寄りください。



アカデミー全体アンケート

チーム対抗アンケート入力マラソンとは別に、アカデミー全体のアンケートで記入にも是非ご協力お願いします。

アカデミー全体アンケートで記入はこちらから

<https://www.hdi-japan.com/acd2020/allque.asp>


ご参加いただいた方の中から抽選で来年度HDIアカデミーへの無料招待、またはHDIオリジナルグッズを贈呈いたします！

HDIアカデミーとKCSアカデミーは、サポートサービス業界で最も期待されているナレッジリソースです。来年2021年はHDI設立20周年を迎える記念の年となります。来年度のHDIアカデミーは、皆さまにこれまでの感謝をお返しできるようより一層盛大なイベントにしたいと考えています。



来年はHDI-Japan 設立20周年を記念し、3日間に拡大して開催予定です。皆様ぜひお越しください！

HDI Academy 2021 / KCS Academy 2021

2021年10月20日(水) / 21日(木) / 22日(金)

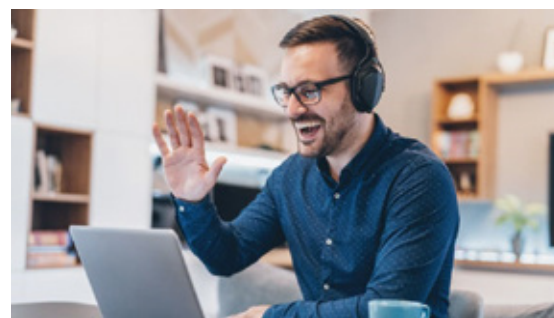
場所：京王プラザホテル 東京



デジタル登録

オンラインで参加する
「デジタル登録」の発売決定！

今年度のアカデミーでは会場での集合型と一部プログラムのライブ配信を含むデジタル登録ができるハイブリッド開催といたします。通常の会場参加が難しい方など、ご希望に合わせてデジタル登録をお申込みいただけます。



デジタル登録特典

・基調講演、分割セッションを含む全セッション資料のダウンロード

・下記プログラムのライブ配信視聴

1. KCSインタラクティブパネルディスカッション
2. ニューノーマル格付け速報
3. プラチナパートナー講演
4. 国際基調講演

・ライブ配信プログラムの後日配信視聴など



ライブ配信スケジュール

10月23日(金) 13:00～16:20(予定)



参加登録料

一般	HDIメンバー
19,600円	9,800円



参加登録方法

https://www.hdi-japan.com/hdi/events6/Academy2020/cr2_regist.asp

より参加登録いただけます。
スマホ・タブレットからも登録可能。
QRコード読み込みはこちら▶



パートナー企業様

TechMatrix

コロナ禍における
コンタクトセンターの在り方
～呼量削減とテレワーク対応への挑戦～

気になるワードがひとつでもあったら…
ぜひ当社セッションにご参加ください！

ナレッジ **人工知能** **テレワーク**

CRM システム **FastHelp5** FAQ ナレッジシステム **FastAnswer2**

展示コーナーではご質問・デモなどお気軽に
ご相談いただけます。是非お立ち寄りください。

製品の詳しい情報は
ホームページをご覧ください。毎月【Webinar】開催中!!

<https://techhelp.jp/>

© 2020 Techmatrix corporation.

NTTテクノクロス

AIを活用してコールセンター運営をサポート
ForeSight Voice Mining

オペレーターを
定数化させたい…

お客様の声 (VoC) を
正しく設定したい…

コールセンターの
コストを削減したい…

お客様の生の声 × 高度な音声認識 × 日本人特有の感情分析

コールセンターの課題を解決!

THE FORRESTER WAVE™
Contact-Center-As-A-Service (CCaaS) Providers
Q3 2020

Challengers Contenders Strong Performers Leaders

出展: The Forrester Wave™
Contact-Center-As-A-Service (CCaaS)
Providers, Q3 2020

Cxone 2021年春 日本サービス開始予定

- 世の中の変化に対応できるCX、DX、EX
- クラウドプラットフォーム
- 働く場所の変化に迅速に対応
- コンタクトチャネルの多様化 (オムニチャネル) への対応
- 複数のアナリストレポートで最高評価を獲得

世界最高評価
クラウドコンタクトセンター

NICE

お問合せ: ナイスジャパン株式会社
NICEJAPAN@nice.com

2021年5月19日(水) 京王プラザホテル(新宿)

来年のHDIアワードのスケジュールも上記のように決定しております。
本年三つ星・五つ星・SCCの獲得・取得企業様を対象とした表彰式です。

HDI AWARD 2021

2020年5月19日(水) 13:00~17:00
京王プラザホテル(新宿)

パートナー企業様

servicenow ServiceNow カスタマーサービスマネジメント KCS v6認定製品

エンドツーエンドのプロセスを提供し
顧客ロイヤリティを強固にする
ServiceNowカスタマーワークフロー

顧客ロイヤリティを強固にする連携アプローチ

顧客 カスタマーサービス ミドル・オフィス

Customer Engagement Service Operations System of Record

ServiceNow Japan合同会社
東京都港区赤坂1-12-32 アーク森ビル

LMIS www.lmis.jp/

ヘルプデスク機能を中心とした
サービスマネジメントプラットフォーム
「LMIS」

BtoBビジネスにおいて、さまざまなサービスがサブスクリプションモデル化しています。その筆頭が「SaaS (Software as a Service)」です。

LMISが提供するサービスマネジメントプラットフォームの機能は、SaaSのカスタマーサポートに活用できます。

LMISはカスタマーサポートで重要な「情報の一元管理」を実現し、顧客満足度を向上させ、サービスの継続・アップセルを生み出すためのご支援をします。

問い合わせ管理 票管理 開票管理 FAQ管理 タスク管理 顧客用サービスポータル

顧客企業情報 お客様情報 提供サービス情報 契約管理 レポート機能 ダッシュボード機能

スケジュール・カレンダー機能 メール連携 (送受信) データ連携 API連携 通知機能 ファイル添付

UNIRITA

パーソル ワークスデザイン

お客様の業務課題は無限大。
私たちが提供できるソリューションも無限大です。

ナレッジマネジメントのベストプラクティス『KCS』で
業務効率、対応品質、従業員定着率、離職率を大幅に改善
KCSを取り入れたソリューションをご提供できるのは
パーソルワークスデザインだけです!

これまで **AI時代**

スタッフ 日々の対応業務

スーパーバイザー ナレッジベース

①「KCS」は、サポートセンターが抱えるAIに関する課題に対処できます

検索 KCS パーソルワークスデザイン

お問合せは、<https://www.persol-wd.co.jp/> をご確認ください。

AmiVoice® Communication Suite

国内導入実績 No.1! AI 音声認識ソリューション
在宅業務対応! コンタクトセンターの通話をリアルタイムに見る化!

AmiVoice® CQM Assist
~ POWERED by PERSONAL WORKS DESIGN ~

AmiVoice Communication Suite のオペレータ評価機能を
「HDI サポートセンターアナリスト」に基づく指標で自動レポート化

プロシエタ P3002 評価項目 2020年2月 評価件数 107

総合評価 3.20
オープン 3.46
ソフトスキル 3.29
サービスマインド 3.00
クロージング 2.61
ターミナル 3.23
クロージング 3.23
ターミナル 3.30
クロージング 3.08
ターミナル 3.80
クロージング 3.80

お問合せ 株式会社アドバンス・メディア CTI事業部
コンタクトセンター AmiVoice