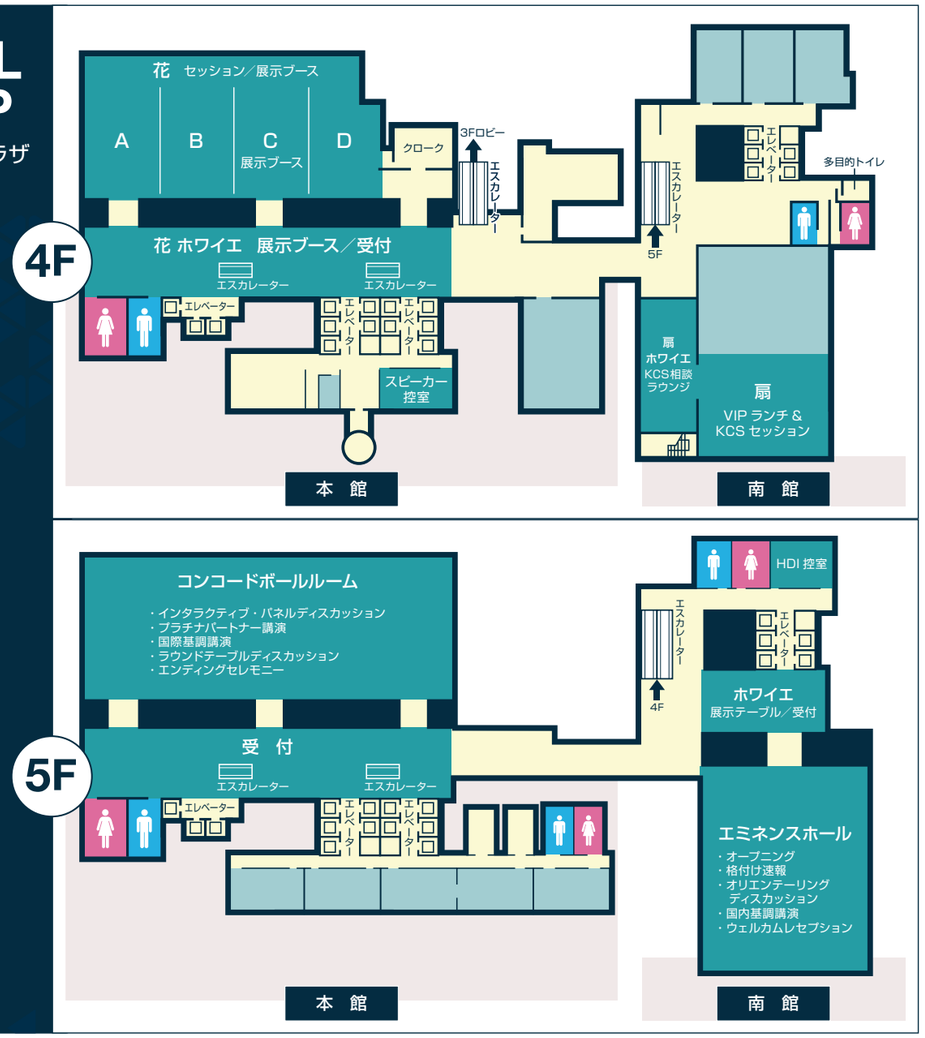
HDIアカデミー2021 / KCSアカデミー2021

日　程	10月20日(水) 16:00~19:00 10月21日(木) 8:30~18:00 10月22日(金) 8:00~18:00 ※トレーニングは別会場にて 8:30~
場　所	新宿京王プラザホテル 5 階 コンコード、4 階花の間、他 〒160-8330 東京都新宿区西新宿 2-2-1「新宿駅西口(JR・私鉄・地下鉄)」から徒歩 5 分。

HALL MAP
新宿京王プラザホテル



料金表	HDI アカデミー /KCS アカデミー 参加料金	一般価格 (税込)	メンバー価格 (税込)
	10/20(水) ～ 10/22(金) VIP 3 日間 2・3 日目ランチセッション参加 / ランチ付き	77, 000 円	58, 300 円
	10/20(水) ～ 10/22(金) 3 日間 ランチなし	66, 000 円	47, 300 円
	3 日間のうちいずれか 1 日参加	44, 000 円	44, 000 円
	デジタル参加	44, 000 円	33, 000 円

トレーニングに関する詳細につきましては、HDI-Japan へお問い合わせください。

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
参加登録はこちらの QR コードから▶

当イベントは東京都の指針やガイドラインに従い感染防止対策を施して実施いたします。
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、本年度ご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くことがありますのでご了承ください。●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。●2021 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。

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～

HDI JAPAN 2021 ACADEMY & EXPO THE HYBRID EXPERIENCE

Platinum Partners

CRTM

NICE

VIP Lunch & Session Partner

GENESYS

Gold Partners

パーソル ワークスデザイン

servicenow

LMIS

DX Consulting

CONCENTRIX

Canon キヤノンITソリューションズ株式会社

NTTテクノクロス

Advanced Media, Inc. 株式会社アドバンスト・メディア

TechMatrix

BEDORE

PLAID

Silver Partner

Senju Family

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

昨年より拡大したパンデミックとニューノーマルの動きは、その終息が見え始めたものの大きくビジネスや生活を変化させ、もう従来に戻ることはなく新たな世界になると想定されています。
サポート業界では、問題を発生させないか、努力なく解決できるように、支援サービス以前のセルフサービスやコラボレーションに注目するシフトレフトが進められています。
サポートサービスの形も電話のみならずマルチチャネル化が進み、デジタル化の促進と共にどこからでもサポートし、またいつでもどこでもそのサービスが受けられるように変わりつつあります。
これらの大きな変化は、パンデミックが引き金になっていることは間違いなく、今私たちはその真っただ中にいるといっても過言ではありません。
HDIでは見え始めたトンネルの出口の先にある新たな景色を予測しつつ、その準備が整えられるよう国際・国内基調講演、有識者パネルディスカッション、40以上のセッション講演、20テーマにわたるラウンドテーブルなどをHDIアカデミー2021／KCSアカデミー2021で準備いたします。
今年20周年となるHDI-Japanでは、このアカデミーを3日間に拡大し、京王プラザホテルにてハイブリッド開催いたします。エンターテイメントを含むメモリアルイベントとしてもお楽しみいただけますので是非ご参加いただければ幸いです。

HDI-Japan
代表取締役 CEO 山下 辰巳

HDIカンファレンスコミティ2021（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 パーソルワークスデザイン㈱ 代表取締役社長
田中 寛子氏 AWP ジャパン㈱ エキスパート
江浪 まつみ氏 トランスコスモス㈱ 副本部長
横田 喜子氏 富士通コミュニケーションサービス㈱ マネージャー
紀野 久聡氏 富士フイルムサービスクリエイティブ㈱ マネジャー
北村 岳大氏 ㈱TMJ 部長
李 広泰氏 ServiceNow Japan (同) 副統括本部長 兼 事業部長
弘田 順也氏 日本コンセントリクス㈱ 執行役員・本部長
髙瀬 祐志氏 ㈱DXコンサルティング 代表取締役社長

佐野 浩太郎氏 ㈱PRAZNA 執行役員
横山 厚子氏 CTC ファーストコンタクト㈱ 本部長代行 兼 事業部長 兼 グループマネージャー
尾上 直樹氏 ㈱グローリーテクノ24 センター長
武田 修氏 SMBC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 & カスタマーケアクオリティマネジメントチーム長
田口 浩氏 ㈱東京海上日動コミュニケーションズ シニア・パートナー
廣瀬 健太郎氏 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 セゾン自動車火災保険㈱ 特命部長
日比野 剛氏 一般社団法人 日本自動車連盟 センターマネージャー
大森 涼子氏 九電ビジネスソリューションズ㈱ グループ長
堀野 和明氏 au じぶん銀行㈱ お客さまセンター長 兼 CS 企画部 部付部長
國﨑 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
髙橋 伸之氏 HDI ファクルティ
水野 針三氏 HDI ファクルティ

HDI アカデミー マネジメント チーム

HDI-Japan

鈴木 謙人 Chief Operating Officer
山田 祐嗣 Director/ CRM & Strategy
品川 宏暢 Director/CRM
田﨑 雅美 Manager/CRM
茂呂 学 TeamLead/CRM
石橋 和也 TeamLead/Strategy
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 TeamLead/ Operation & Marketing
宮内 紗衣 Specialist/ Operation & Marketing
稲井 英理奈 Specialist/Strategy Executive Secretary

ライブ配信対象 **KEYNOTE SPEAKER 国際基調講演**

M05 日付 10/22(金) 時間 14:00 場所 京王プラザホテル 5F コンコード

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

KCS導入成功のポイント KCS Adoption Success Criteria

KCS によりデジタル変革を成し遂げようとする場合に必要なことは、重要成功要因を明らかにすること。そして経営層のサポート、必要な予算、求められるサポート資源、変革の目的の周知などの重要性を理解することである。すべてのセンター関係者は変革に求められる新しい行動形態について、全センタースタッフへの教育が重要なことを理解しなければならない。そのためにはセンター管理者自身にも教育が必要となる。また新たなゴールや目標やその指標は何か、どう達成を測定するのかを含めて理解を深める必要もある。米国で多くの KCS デジタル変革を主導したジョン・カスティ氏より、いま日本で盛んに試みられている KCS 導入のポイントについて解説する。

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クルティとして名を連ねた。

ライブ配信対象 **プラチナパートナー講演**

M04 日付 10/22(金) 時間 14:00 場所 京王プラザホテル 5F コンコード

(株) カスタマーリレーションテレマーケティング　Chief Operating Officer 兼 Chief Marketing Officer　花川 有年氏

カスタマーサービスからカスタマーサクセスへ

Saas 型、サブスクリプション型、また Gig エコノミーが台頭し始めた昨今、「カスタマーサービス」から「カスタマーサクセス」と CS の言葉の使い方が変わりつつあります。
カスタマーエクスペリエンス、カスタマーサクセスという組織を運用されつつある企業も少なくありませんが、それぞれの役割、目標などを実例を交えながら紹介いたします。

Profile
日本及びアジア全域にて営業、企画、BPR（業務改善）等を各業界に対し従事し、20年以上の経験を持つ。同社就任前は、外資系金融機関において要職を経験し、Bellsystem24においては海外拠点代表及び業務執行役員を務め、直近まではBPO世界最大手Teleperformance Japan㈱の代表を務める。

ライブ配信対象 **インタラクティブ・パネルディスカッション**

M03 日付 10/22(金) 時間 13:00 場所 京王プラザホテル 5F コンコード

質問受付フォームはこちら
https://www.hdi-japan.com/sl/que2021

アフターコロナとサポート改革

「インタラクティブ・パネルディスカッション」では、参加者からリアルタイムで質問を受け付け、その場で質問に答えていただきながら進行します。
今年は「アフターコロナとサポート改革」をテーマに、アウトソーサー企業、コンサルティング企業、クライアント企業の経営層の方 3 名にパネラー登壇いただき、来年以降の新しいサポートの形についてディスカッションを進めます。

パネリスト　クリシュナ・マンダ氏 メットライフ生命保険㈱ 執行役員
パネリスト　平林 由義氏 パーソルワークスデザイン㈱ 代表取締役社長
パネリスト　根本 直樹氏 ㈱プロシード 代表取締役社長
モデレータ　山下 辰巳 HDI-Japan

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. インタラクティブ・パネルディスカッション
  2. プラチナパートナー講演
  3. 国際基調講演
- 分割セッションおよびパートナーセッションのオンデマンド配信視聴（一部セッションのみ）　など

ライブ配信スケジュール

10 月 22 日（金） 13:00 ～ 17:00(予定)

参加登録料（税込）

一般	44,000円	HDIメンバー	33,000円

参加登録方法

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▶
より参加登録いただけます。

後日オンデマンド配信も予定しております。

HDI ACADEMY 2021 / KCS ACADEMY 2021 SCHEDULE-AT-A-GLANCE

※プログラムは変更になる場合があります

Day1 for New Comers 10.20 Wed

8:00 9:00 10:00 11:00 12:00 13:00 14:00 15:00 15:30 16:00 17:00 19:00

HDI Official Training
※会場は京王プラザホテル近郊を予定

- CSワークショップ
- ESワークショップ
- カスタマサービスリプレゼンタティブ(CSR)
- KCSファウンデーション(KCSF)

HDI ACADEMY 2021 / KCS ACADEMY 2021 5F エミネンスホール

受付
15:30オープン

- オープニング かぐづちパフォーマンス
- **M01** 格付け速報 — HDI-Japan 品川 宏暢
- **M02** 国内基調講演 わかりやすい 新時代のDX/CXの実践 — HDI-Japan 山下 辰巳
- オリエンテーリングディスカッション
- ウェルカムレセプション
- 各種アワード含む

5F エミネンスホール 展示テーブル／スタンプラリー

Day2 for Support Professionals 10.21 Thu

8:00 8:30 10:00 10:45 11:00 11:30 13:00 13:15 ★14:00 14:15 14:45 15:00 ★15:30 15:45 ★16:30 16:45 17:30

受付オープン

S01 4F 扇の間
パネルディスカッション
マルチチャネルの今と未来
～顧客の真のニーズとは～
パネリスト
ライフネット生命保険㈱ 営業本部 コンタクトセンター 若宮 駿氏
アルファコム㈱ 執行役員 垣内 隆志氏
HDI ファクルティ 髙橋 伸之
モデレータ
HDI-Japan 田﨑 雅美

オリエンテーリング（簡易版）
HDIアカデミーの楽しみ方をご説明します。

扇の間
- **K01** KCS — KCS×ゼロトラスト ～次世代サービスをリードする～ — 小山 篤氏 パーソルワークスデザイン㈱ / 篠田 泰明氏 KDDI㈱

花の間A
- **A01** ビープル — 人とAIの更なる協働による顧客接点について — 武田 修氏 SMBC日興証券㈱

花の間B
- **B01** ケーススタディ — センター品質の向上 ～HDI国際認定スタンダードと七つ星(SCC)取得～ — 紀野 久聡氏 富士フイルムサービスクリエイティブ㈱

花の間D
- **D01** プロセス — DXによるプロセス改革 ～Withコロナ時代への対応～ — 青木 秀樹氏 NTTコム エンジニアリング㈱

パートナーセッション
- **P01** 音声認識で実現！コンタクトセンターのデジタルシフト事例 — 今宮 元輝氏 ㈱アドバンスト・メディア
- **P02** コンタクトセンターからビジネスを変える ～分析力強化で導くニュービジョン～ — ミューニャ エドウィン氏 ナイスジャパン㈱
- **P03** 常時顔認証で実現するコールセンターの働き方改革 — 渡辺 裕美氏 キヤノンITソリューションズ㈱

V01 VIP ランチ & セッション
4F 扇の間
11:30～13:00
オペレーターの能力を120%発揮するためのAI活用
ジェネシスクラウドサービス㈱ 藤田 亮輔氏
GENESYS

スタンプラリー／ランチブレイク

4F 花の間 C / ホワイエ 展示ブース／スタンプラリー

- **K02** KCS — ServiceNowが考えるKnowledge Managementの今後の方向性と社内活用事例のご紹介 — 李 広泰氏 ServiceNow Japan (同)
- **A02** ビープル — ニューノーマル時代におけるお客さま満足への取り組み — 高橋 竜子氏 資生堂ジャパン㈱
- **B02** ケーススタディ — コンタクトセンターだからできるアナリティクスへのチャレンジ — 良田 俊治氏 あいおいニッセイ同和損害保険㈱
- **D02** プロセス — デジタル時代だからこその「電話対応」の重要性 ～格付け調査で気づいてしまったデジタル化の落とし穴～ — 髙橋 伸之氏 HDIファクルティ

パートナーセッション
- **P04** カスタマーサービスの質を高めるための効果的なナレッジ活用/管理の実践デモ — 大塚 徹氏 ServiceNow Japan (同)
- **P05** 最高レベルのセキュリティでリモートワークを実現 — 渡部 樹里子氏 日本コンセントリクス㈱
- **P06** 変化の激しい世の中におけるサービスマネジメントとは？！ ～ITサービス提供におけるコンタクトセンターの役割と在り方について～ — 東郷 茂明氏 ㈱DXコンサルティング
- **P07** 顧客体験向上と効率化を両立する自動対話AIの活用事例 — 池上 英俊氏 ㈱BEDORE
- **P08** 「問合せ前」の行動を把握して、エフォートレスな顧客体験を — 野村 修平氏 ㈱ブレイド
- **P09** ～音声認識を用いた共創事例～ 各自の強みを結集した自律型プロフィット組織への挑戦 — NTTテクノクロス㈱ 髙倉 匠平氏 / NTT東日本 井内 祥雄氏
- **P10** DX推進におけるコンタクトセンターの取り組み事例 — 新井 祐輔氏 テクマトリックス㈱
- **P11** クラウドサービスのヘルプデスクに求められるのは？ ～セルフサービスのススメ～ — 澤田 大輔氏 ㈱ユニリタ

- **K03** KCS — ニューノーマル時代の三つ星サポートのポイント — 山田 祐嗣 HDI-Japan
- **A03** ビープル — 改善活動におけるピアコーチ制度の構築 ～MetLife Wayの応用～ — 田栗 由美氏 メットライフ生命保険㈱
- **B03** ケーススタディ — バッファロー・コールセンターの改革 ～問合せ窓口格付け、三つ星獲得までの軌跡～ — 嶋田 豊秋氏 ㈱バッファロー
- **D03** プロセス — その気にさせる「七つ星チャレンジ」 ～失敗したらどうしよう～それな心配が解消できます！ — 水野 針三氏 HDIファクルティ
- **K04** KCS — KCS導入のメリット、デメリットと次のステップについて — 田口 浩氏 ㈱東京海上日動コミュニケーションズ
- **A04** ビープル — サイボウズが考えるセンターのデジタルシフト化 — 関根 紀子氏 濱田 大輔氏 サイボウズ㈱
- **B04** ケーススタディ — 超簡単!!チーム連携環境を3日でつくった話 ～ローコード・ソリューションで簡単・迅速・便利なワークフロー自動化～ — 梅川 明彦氏 九電ビジネスソリューションズ㈱
- **D04** プロセス — コールセンターサテライト構築およびその効果について — 水田 和彦氏 一般社団法人 日本自動車連盟

4F 花の間 C / ホワイエ 展示ブース／スタンプラリー／コーヒーブレイク **S03** パートナーショートセッション ★は、ショートセッション開始時間です。詳細は7Pをご覧ください。

Day3 for Networking 10.22 Fri

8:00 ★8:30 8:45 ★9:30 9:45 ★10:30 10:45 11:30 13:00 13:00 14:00 15:30 15:50 17:00 18:00

受付オープン

S02 モーニングセッション
ニューノーマル時代の三つ星サポートのポイント
HDI-Japan 茂呂 学

- **K05** KCS — ニューノーマルの時代を支える新しいナレッジマネジメントの形 — 鈴木 崇一氏 PHC㈱
- **A05** ビープル — 年間計画の目標達成に向けたVOG(Voice of 現場)の活用 ～メガセンターでのインタラクティブコミュニケーション～ — 山中 一成氏 SOMPOコミュニケーションズ㈱
- **B05** ケーススタディ — SCCとKCSで世界は変わる ～運用現場のリアルな話～ — 岩下 隼一氏 パーソルワークスデザイン㈱
- **D05** プロセス — CX視点での包括的な応対品質管理の取組み ～顧客から選ばれるサービスであり続けるための「定着」と「発展」～ — 石井 巧磨氏 ㈱ TMJ
- **K06** KCS — OKBIZ.におけるFAQ満足度対策とKCSの実践 — 片岡 利之氏 ㈱PRAZNA
- **A06** ビープル — お客様の「真意」は何だ！？ ～今求められる電話応対～ — 藤岡 知礼氏 日本ハム㈱
- **B06** ケーススタディ — 「進化を続ける自動車リサイクルとコンタクトセンター」 — 樋口 勝敏氏 公益財団法人 自動車リサイクル促進センター / 喜納 佑貴氏 日本コンセントリクス㈱
- **D06** プロセス — コスト削減は自動化によって実現できるのか？！ ～運用サービス自動化への挑戦～ — 鈴木 浩一氏 ㈱DXコンサルティング
- **K07** KCS — 日々の問い合わせ対応に困っていませんか？ ～KCSとコミュニティサポートを始めよう～ — 織田 美樹氏 ㈱エヌ・ティ・ティ・データ
- **A07** ビープル — 新たな時代に向けたヘルプデスクの改革 — 江浪 まつみ氏 片平 武史氏 トランスコスモス㈱
- **B07** ケーススタディ — エフォートレスなキャッシュレス体験のために ～Have a good Cashless～ — 名倉 真弓氏 三井住友カード㈱
- **D07** プロセス — 新しい価値創造へのチャレンジ ～3つの「X」で明日に向かって歩み始めたコンタクトセンター～ — 小杉 卓矢氏 富士通コミュニケーションサービス㈱

V02 VIP ランチ & セッション
4F 扇の間
11:30～13:00
Webとコンタクトセンターの連携で革新するCX
～NICEの新ソリューション：CXone Expert&Enlighten AIフィードバック～
ナイスジャパン㈱ 安藤 竜一氏
NICE

スタンプラリー／ランチブレイク

4F 花の間 C / ホワイエ 展示ブース／スタンプラリー **S03** パートナーショートセッション ★は、ショートセッション開始時間です。詳細は7Pをご覧ください。

ライブ配信対象

5F コンコード

M03 インタラクティブ・パネルディスカッション
アフターコロナとサポート改革
パネリスト
メットライフ生命保険㈱ 執行役員 クリシュナ・マンダ氏
パーソルワークスデザイン㈱ 代表取締役社長 平林 由義氏
㈱プロシード 代表取締役社長 根本 直樹氏
モデレータ
HDI-Japan 山下 辰巳
テキストコーディネーター
HDI-Japan 山下 絵里香

M04 プラチナパートナー講演
カスタマーサービスからカスタマーサクセスへ
㈱カスタマーリレーションテレマーケティング Chief Operating Officer 兼 Chief Marketing Officer 花川 有年氏

M05 国際基調講演
KCS 導入成功のポイント
JPC グループ代表 インディペンデントコンサルタント ジョン・カスティ氏

スタンプラリー／コーヒーブレイク

ラウンドテーブルディスカッション
R01 ～ R20
サポートサービス業界における様々なテーマについて、参加者同士でディスカッションするHDIイベントの目玉プログラム。

エンディングセレモニー&ネットワーキングパーティ
入力マラソン結果／抽選会／エンディング／エンターテイメント

5F コンコード 展示テーブル／スタンプラリー

オリエンテーリングディスカッション

日付	時間	場所
10/20(水)	17:00	京王プラザホテル 5Fエミネンスホール
10/21(木)	8:30	京王プラザホテル 4F扇の間

ご参加される皆さまにとってより充実した3 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、スタンプラ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。会場受付で貼付されるカラーシールによって以下8つのチームに分かれます。

ファシリテータ ▶▶▶ 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いただきます

[001] BLUE	[002] RED	[003] YELLOW	[004] ORANGE	[005] PINK	[006] BLACK	[007] PURPLE	[008] GREEN
紀野 久聡氏 富士フイルム サービスクリエイティブ㈱	田中 寛子氏 AWPジャパン㈱	安東 徹治氏 セゾン自動車火災保険㈱	石川 智惠氏 日本ビジネス システムズ㈱	安部 志保氏 パーソルワークス デザイン㈱	山崎 秀氏 パーソルワークス デザイン㈱	茂呂 学 HDI-Japan	田﨑 雅美 HDI-Japan

国内基調講演

M02 日付 10/20(水) 時間 17:00 場所 京王プラザホテル 5Fエミネンスホール HDI-JAPAN 代表取締役 CEO 山下 辰巳

わかりやすい 新時代のDX/CXの実践

今年 20 周年を迎えた HDI-Japan は、サポートサービス業界の多様な変化の中を進んできました。
そして今コロナ後の新しい時代が幕を開けようとしています。ニューノーマルによる DX/CX の変化は HDI 格付けベンチマークにもはっきりと表れてきています。この進化する新たな顧客の要望に応えるには、CX を高めるシフトレフトと、KCS による DX を速やかに推し進める必要があります。そしてサポートセンターは、単に問合せを受ける場所から、顧客への付加価値を創り出し提供する組織に変わっていきます。すでに世界で始まっているこの大きな変化は、働き方改革に直結し、またサポート専門職が新たな誇れるステージを得ることになります。この講演では、過去、現在、将来を見据えた新しい動きを分かりやすく解説いたします。未来への希望と信念を持ってもらえるものと思います。

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 10/21(木) 時間 11:30~13:00 場所 京王プラザホテル 4F扇の間 ジェネシスクラウドサービス㈱ 藤田 亮輔氏

オペレーターの能力を120%発揮するためのAI活用

昨年来のコロナ禍によって、コンタクトセンターの運営は大きな変革を迫られています。
在宅などこれまでとは労働環境が変わる中、デジタル化が進み、より難解な問い合わせの対応に直面するケースが増えたオペレーターをサポートし、その能力を最大限に発揮するためには、AI(人工知能)をはじめとしたテクノロジーの活用が必須となっています。
本セッションでは、コンタクトセンターにおける AI の適用領域の現状を整理するとともに、デモを交えながら、最新の AI テクノロジーをご紹介します。

Profile
1998年、BPO企業に入社し、スーパーバイザー兼コールセンターSEを担当する。
2004年大手SI企業に入社。コンタクトセンターに特化した営業提案及びシステムデザインを担当。
2015年に、ジェネシスに入社しセールスエンジニアを経て、2019年から現職。

V02 日付 10/22(金) 時間 11:30~13:00 場所 京王プラザホテル 4F扇の間 ナイスジャパン㈱ 安藤 竜一氏

Web とコンタクトセンターの連携で革新する CX

～ NICE の新ソリューション：CXone Expert&Enlighten AI フィードバック～

新型コロナウイルス感染症の影響による就労環境の見直しが進み、コンタクトセンター業務においても大きな変革の動きがみられます。
また、対面の顧客接点チャネルがコロナ禍においては減少した代わりに、コンタクトセンターへの問い合わせ数が増加している状況の中、デジタルトランスフォーメーションが急務となっています。
「CXone」は CCaaS（Contact Center as a Service）市場で最高評価を得ており、最も包括的なデジタルファーストオムニチャネルサービスとして、どのチャネルからの問い合わせに対しても途切れのない最高のカスタマーエクスペリエンスを提供します。

Profile
CTIトップベンダーの日本法人にて、営業本部長、プロフェッショナルサービス本部長、事業企画本部長を経験する。
離職後、独立系コンサルとしてクラウドコンタクトセンターサービスの立ち上げに従事し、NICEの製品・ソリューションに惹かれ、2020年12月よりナイスジャパン株式会社に入社。20年の知識と経験で、新生ナイスジャパンをリードする。

S01 パネルディスカッション

日付 10/21(木) 時間 8:30 場所 京王プラザホテル 4F扇の間

マルチチャネルの今と未来～顧客の真のニーズとは～

マルチチャネルサポートを提供しているクライアント企業、チャットツールやチャットボットを提供しているベンダー企業、およびHDI格付けベンチマークの専門審査員の3名にパネラー登壇いただき、現在のチャットサポートやマルチチャネルサポートにおける知見をお話しいただくとともに、顧客の真のニーズに応えるこれからのマルチチャネルサポートについてディスカッションしていただきます！

パネリスト	パネリスト	パネリスト	モデレータ
若宮 駿氏 ライフネット生命保険㈱ 営業本部 コンタクトセンター	垣内 隆志氏 アルファコム㈱ 執行役員	髙橋 伸之氏 HDI ファクルティ	田﨑 雅美 HDI-Japan

S02 モーニングセッション

日付 10/22(金) 時間 8:00 場所 京王プラザホテル 4F花の間C HDI-Japan 茂呂 学

ニューノーマル時代の三つ星サポートのポイント

HDI-Japanの人気コンテンツ『三つ星サポートのポイント』が、今年のアカデミーは2本立てです！
1本目は21日(木)K03にてHDI-Japan山田よりお伝えし、2本目となる本セッションでは、三つ星サポートのポイントのなかでも、センターのサポート対応に関わる内容をお話しさせていただきます。
格付け調査結果から見える、サポートに求められるポイントをご紹介しながら、皆さんと一緒に「感動するサポートとは何か」について考えていきます。軽食を食べながら、お気軽にご参加ください！

S03 パートナーショートセッション

日付 10/21(木)・22(金) 場所 京王プラザホテル 4F花の間C

最新ソリューションのデモンストレーションや機能紹介、業界最前線のサービス紹介など、選りすぐりの情報を短時間で得られるショートセッションです。会場には飲み物コーナーや休憩スペースもご用意しておりますので、皆さまぜひお立寄りください！

CRTM Customer Relation TeleMarketing　NICE　パーソル ワークスデザイン

Day2 10.21 Thu パートナーショートセッションスケジュール

14:00～14:15	ナイスジャパン㈱
15:30～15:45	パーソルワークスデザイン㈱
16:30～16:45	㈱カスタマーリレーションテレマーケティング

Day3 10.22 Fri パートナーショートセッションスケジュール

8:30 ～ 8:45	パーソルワークスデザイン㈱
9:30 ～ 9:45	㈱カスタマーリレーションテレマーケティング
10:30～10:45	ナイスジャパン㈱

HDI official Training

日付 10/20(水) 時間 8:30 場所 京王プラザホテル 近郊

HDIオフィシャルトレーニングをHDIアカデミーと合同開催！

アカデミー1日目 10/20(水)午前 以下4コース同時実施予定

トレーニング詳細 最新情報は こちらをご確認ください

CSR Customer Service Representative

HDI CERTIFIED Customer Service Representative

このコースでは、優れた顧客サービスとサポートを提供するために必要なテクニックとスキルを紹介します。

開催時間 8:30～15:30

学べること
・サポートセンターでの役割
・コミュニケーションスキル
・問題解決とトラブルシューティングのスキル など

KCSF KCS Foundation

HDI CERTIFIED KCS Foundation

一次二次窓口アナリスト及び全てのセンター管理者を対象としています。

開催時間 8:30～15:30

学べること
・ナレッジセンターサービス(KCS)とは何か
・KCS 方法論を理解する
・KCS方法論の締めくくり など

CS Work Shop

CS・ES ワークショップでは顧客サービスの基礎と応用を学び、サポートセンターのサービスを受ける顧客の満足度を向上させることを目的としています。

開催時間 10:00～15:00

学べること
・顧客のビジネスニーズを理解し、顧客の期待を超える
・効果的なコミュニケーションと積極的なリスニングスキルを使って顧客を満足させる
・最新のサポートニーズを理解する

ES Work Shop

ES ワークショップの ES は、電子的サポート (E サポート) と従業員満足 (ES) とを含めています！

開催時間 10:00～15:00

学べること
・Eサポートを主体とする新しいサポートの形を理解する
・KCSを利用してVOCを管理し活用する
・Webサポートとテキストメッセージによるサポートの要点を理解する
・ES(従業員満足)を高めCS(顧客満足)を高める

トレーニングに参加したらもれなくアカデミー1日目無料ご招待！
アカデミー3日間に参加できるトレーニングパッケージ価格もご用意しております！

トレーニングパッケージに関する詳細はこちら

オープニングイベント ウェルカムレセプション	日付	10/20(水)	時間	16:00 / 18:00	場所	京王プラザホテル 5Fエミネンスホール

HDI-Japanは設立20周年を迎えました。今年のアカデミーは3日間開催に拡大し、HDIメンバー様はじめ関係者の方々に感謝を込めて、エンターテイメントを含む多数のアクティビティを実施いたします。
1日目オープニングは、2018年のHDIアワードで絶賛をいただいた火の神様「かぐづち」グループによるパフォーマンスをお届けして3日間のスタートをきります。そしてオリエンテーリングディスカッション、HDI格付け速報、国内基調講演と続きます。HDI-Japan20年の歩みと共に、最後は参加者全員によるウェルカムレセプションで各種アワードの表彰式も行います。

HDI-Japan 20th ANNIVERSARY

東京五輪 2020 に向けて行われたイベントでもパフォーマンスを実施

雷光炎舞
かぐづち
KAGUZUCHI

エンディングセレモニー＆ネットワーキングパーティ

日付	10/22(金)	時間	17:00	場所	京王プラザホテル 5Fコンコード

アカデミー最終日は1000名収容のコンコードボールルームにて国際基調講演終了後、世界のサポート著名人からの動画メッセージと共に20周年記念セレモニーが開催されます。
「なでしこオーケストラ」による生演奏も見逃せません。そして最後は参加者主体のネットワーキングパーティです。
入力マラソン結果や抽選会も楽しみながら、新たな20年に向けてのスタートとなります。

響芸インターナショナル
なでしこオーケストラ

日本と西洋の美の融合！柔らかく凛とした和のハーモニーがコンコードボールルームにて奏でられます！
実力派メンバーが揃うなでしこオーケストラに乞うご期待です。

KCSについての疑問はここで解消！KCS相談ラウンジ

開設時間	10/21(木)-22（金）	場　所	京王プラザホテル　4F 扇の間ホワイエ

DX/CXを実現する唯一の切り札KCS(ナレッジ・センター・サービス)。KCSセッショントラックでは7つの講演及び実践例を紹介します。
またKCSセッションが行われる扇の間のホワイエには、KCS相談窓口を複数開設し、KCSスペシャリスト数名が随時ご相談に応じます。
KCSの取り組みをスムーズに進めるために是非ご利用ください。

KCS始めたいけど何からすればいいの？

ナレッジの棚卸をしないってどういうこと？

What is KCS?

Knowledge Centered Service

ROUND TABLE

日付	10/22(金)	時間	15:50~	場所	京王プラザホテル 5Fコンコード

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 導入
KCS の導入、展開における計画、コミュニケーション、課題やメリット　など
パーソルワークスデザイン㈱ 菊地 沙香 氏

R02 KCS 導入
KCS の導入、展開における計画、コミュニケーション、課題やメリット　など
CTCファーストコンタクト㈱ 余語 知幸 氏

R03 KCS 運用
KCS 運用における人材配置や教育、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㈱ 山崎 秀 氏

R04 KCS 運用
KCS 運用における人材配置や教育、効果測定、ツール、課題やメリット　など
日本ビジネスシステムズ㈱ 石川 智惠 氏

R05 チャットサポート
運用プロセス、スキル、教育、効果測定、今後のニーズ　など
AWP ジャパン㈱ 田中 寛子 氏

R06 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 ファクルティ 水野 針三 氏

R07 採用／新人教育
採用計画、採用基準、必要な人材とは、新人の教育・指導　など
九電ビジネスソリューションズ㈱ 大森 涼子 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
あいおいニッセイ同和損害保険㈱ 國﨑 美香 氏

R09 従業員満足
業務内容、キャリアアップ、待遇、ES 向上がもたらすもの　など
パーソルワークスデザイン㈱ 澁谷 貴子 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
セゾン自動車火災保険㈱ 安東 徹治 氏

R11 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
富士通コミュニケーションサービス㈱ 大谷 広美 氏

R12 品質管理
モニタリング、評価項目、品質向上のための教育・指導　など
auじぶん銀行㈱ 堀野 和明 氏

R13 品質管理
モニタリング、評価項目、品質向上のための教育・指導　など
富士通コミュニケーションサービス㈱ 茂木 克仁 氏

R14 テレワーク
在宅勤務における教育、モチベーション、システム、課題やメリット　など
パーソルワークスデザイン㈱ 山本 章布 氏

R15 AI ／デジタル活用
センターにとってのメリットや課題、目的、効果測定、今後のニーズ　など
HDI ファクルティ 髙橋 伸之 氏

R16 格付けベンチマーク
顧客視点、実施目的、評価項目、第三者評価　など
富士フイルムサービスクリエイティブ㈱ 紀野 久聡 氏

R17 カスタマサクセス
顧客視点、成功体験、価値提供、効果測定、今後のニーズ　など
パーソルワークスデザイン㈱ 吉田 純一郎 氏

R18 チームワーク
コミュニケーション、リーダーシップ、チームビルディング、世代間ギャップ　など
富士通コミュニケーションサービス㈱ 飯室 昭一 氏

R19 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。
HDI-Japan 鈴木 謙人

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。
HDI-Japan 品川 宏暢

SESSIONS 分割セッション詳細情報

HDI アカデミーでは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。

セッション番号 | 場所 | テーマ分類 | セッション区分 | セッションスピーカー企業または個人が取得しているマーク

B01 | 花の間 B | ケーススタディ | 企業向けサポート | HDI CERTIFIED

セッションタイトル
セッション詳細をご紹介いたします。

セッションスピーカー企業　部署　役職　氏名
略歴をご紹介いたします。

セッションタイトルと詳細

セッションスピーカー企業、部署、役職、氏名、略歴

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	3 Stars Customer Service HDI-Japan 問合せ窓口	3 Stars Support Portal HDI-Japan Web サポート	3 Stars Quality Service HDI-Japan 対応記録 / 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 五つ星マーク	5 Stars Customer Service HDI-Japan 問合せ窓口	5 Stars Support Portal HDI-Japan Web サポート	5 Stars Quality Service HDI-Japan 対応記録 / 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 CERTIFIED Support Center	HDI CERTIFIED SUPPORT CENTER ★★★★★★★		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。
KCSアワード認定	KCS AWARD 2021 HDI-Japan			本年8月末時点までにKCSアワード認定を取得したセンター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 CERTIFIED Auditor	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 CERTIFIED Instructor	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 10/21(木)　時間 10:00~17:30　場所 京王プラザホテル 4F

K01 | 扇の間 | KCS | 企業向けサポート | HDI SUPPORT CENTER

KCS×ゼロトラスト　～次世代サービスをリードする～

昨年から続いているコロナ禍によって社会は大きく変化し、新しい常識：ニューノーマルが定着しつつあります。中でも「働き方の多様化」は、特に大きな変化の一つと言えるでしょう。これは、皆様ご存じの通り、在宅勤務の急激な普及につながりました。
今回、ヘルプデスク業務の在宅化を検討したPWD社の実体験を元に、オペレータの育成やコミュニケーション面でのKCSの必要性をご紹介するとともに、重要性の高まる在宅時のセキュリティ面をカバーするために2社共同で提供するマネージド ゼロトラストサービスとその活用事例をご説明いたします。

パーソルワークスデザイン㈱　サービスデザイン本部 エンタープライズ推進部 四課　課長　**小山 篤** 氏
パーソルワークスデザイン入社後、お客様先でセキュリティ管理、社内サポートサービスに従事。
その後、複数の社内サポートを立ち上げたあと、宮崎 OSC でヘルプデスク系プロジェクトを経験。
2020 年よりお客様先で社内サポート改善業務に取り組んでいる。

KDDI㈱　ソリューション事業本部 ソリューション推進本部 マネージドソリューション部
インプリメントグループリーダー　**篠田 泰明** 氏
2016年より法人のお客さまのネットワーク運用業務に携わり、どうしても属人化してしまう運用ナレッジの有効活用方法に悩んでいたが、2019年にパーソルワークスデザイン社を見学した際にKCSと遭遇、その考え方や仕組みに衝撃を受ける。以降、KCSをKDDIの既存運用サービスや次世代運用サービスにおける必須メソッドとして、業務提携したパーソルワークスデザイン社の支援を得つつ、積極導入に取り組んでいる。

SESSIONS 分割セッション詳細情報　日付 10/21(木)　時間 10:00~17:30　場所 京王プラザホテル 4F

A01 | 花の間 A | ビーブル | 一般消費者向けサポート | 3 Stars Customer Service | 3 Stars Support Portal

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拠点で運営を行っております。主に支店代表電話及びナビダイヤル・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。
限られた人材で生産性の高いセンター運営を実現するため、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と同時に、いままで培ってまいりましたビジネスモデルの転換を図っております。その取り組みにつきましてご紹介させていただきます。

SMBC日興証券㈱　東京コンタクトセンター　部長　**武田 修** 氏
1987年日興證券株式会社（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。

B01 | 花の間 B | ケーススタディ | 企業向けサポート | HDI CERTIFIED Auditor

センター品質の向上　～ HDI 国際認定スタンダードと七つ星 (SCC) 取得～

HDI国際認定スタンダードをご存じでしょうか？
弊社は、2011年にグループ会社内に散在した15のコールセンターを統合しました。それぞれの窓口のオペレーション、管理指標などはバラバラで運用されていましたが、サポートサービスの品質向上と業務プロセス効率化を目指して、サポートセンター国際認定の取得に取り組みました。
その活動内容と、ベストプラクティス集であるHDI国際認定スタンダードをご紹介します。
五つ星、七つ星 (SCC国際認定) の取得を検討、目指されているセンターのご参考になれば幸いです。

富士フイルムサービスクリエイティブ㈱
カストマーコンタクト部 第二統括センター システムインテグレーションコンタクトセンター　マネジャー　**紀野 久聡** 氏
1990 年に富士ゼロックス株式会社に入社後、SE として、SI、システム構築、PM 等を担当。2007 年よりコンタクトセンターにて、SE が構築したシステムのサポート業務、およびアウトソーシング・サービスの運営をマネジメント。
2011 年に営業を開始した富士ゼロックスサービスクリエイティブ (現：富士フイルムサービスクリエイティブ) のヘルプデスクの機能統合と効率化を進める。HDI 公認コンサルティングパートナー (ACP)※保有資格：HDI 国際認定オーディタ、HDI-Japan 認定ベンチマークアナリスト

D01 | 花の間 D | プロセス | 企業向けサポート | 3 Stars Quality Service

DX によるプロセス改革　～ With コロナ時代への対応～

NTTコム エンジニアリング株式会社 仙台センタでは、以前からHDI国際認定スタンダードに準拠したセンタを目指して様々な施策を継続して取り組んでおりますが、同時に「DXによるプロセス改革」としての様々な施策についても積極的に取り組んでおります。今回は、Withコロナ時代におけるコンタクトセンタ業務継続に向けたBCP環境・在宅オペレーション環境構築施策、オペレーション生産性向上に向けたポータルサイトを活用したオペレーション効率化施策等についてご紹介します。

NTTコム エンジニアリング㈱　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
主査　**青木 秀樹** 氏
1996 年 日本電信電話株式会社に入社。1998 年～ 2007 年 仙台センタにて NTT コミュニケーションズが提供する法人向け OCN サービスのテクニカルサポート担当として勤務。NTT グループ会社のコンタクトセンター勤務を経て、2016 年 7 月より仙台センタに復帰し、総括、システム、CS、故障受付担当の主査として勤務。

K02 | 扇の間 | KCS | ソリューション&ストラテジ

ServiceNow が考える Knowledge Management の今後の方向性と社内活用事例のご紹介

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。ServiceNowがナレッジマネジメントをどのように捉えているのか、今後の方向性についてご説明いたします。
また、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、弊社が実践している実例を含めてご紹介させていただきます。

ServiceNow Japan (同)　ソリューションセールス統括本部
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。

A02 | 花の間 A | ビーブル | 一般消費者向けサポート | 3 Stars Customer Service

ニューノーマル時代におけるお客さま満足への取り組み

資生堂コンシューマーセンターでは、変化する時代に合わせたすべてのお客さまに寄り添う新たな相談体制の確立にチャレンジしてきました。2018年2月にスタートした『LINEで美容相談』は、新型コロナウイルスの影響により、ニーズが高くなっていると感じております。お客さまを取り巻く環境の変化が激しい中、常にお客さまの声に耳を傾け、その声を糧に自らも変化し続けることが大切だと考えます。ニューノーマル時代における、お客さま満足を目指した具体的な取り組みについてご案内させていただきます。

資生堂ジャパン㈱　コンシューマーセンター　グループマネージャー　**高橋 竜子** 氏
資生堂販売株式会社（現：資生堂ジャパン株式会社）にビューティーコンサルタント（美容部員）として入社。店頭でのお客さま対応・インストラクター業務を経て、2017 年にコンシューマーセンターへ異動。お客さまとのコミュニケーションや美容相談の経験を活かし、LINE チャットを活用したお客さま対応を担当。

SESSIONS 分割セッション詳細情報

日付 10/21(木) 時間 10:00~17:30 場所 京王プラザホテル 4F

B02 花の間 B ケーススタディ 一般消費者向けサポート

コンタクトセンターだからできるアナリティクスへのチャレンジ

2021年4月、お客さまの属性を分析し、営業推進に活用することを目的に、当社コンタクトセンター事業部内にアナリティクスグループを設置しました。設置先として、お客さまの声を身近に数多く確保できるコンタクトセンター部内が最適と判断したからです。
アナリティクスグループでは、“分析して完了” ではなく、分析結果から課題を見出した後、その課題に対し、営業第一線に効率的な営業手法・ツールの提供までを役割とし、当社営業社員と代理店のビジネススタイル変革の実現を目指します。

あいおいニッセイ同和損害保険㈱　コンタクトセンター事業部 アナリティクスグループ　グループ長　**良田 俊治** 氏

1987 年大東京火災海上保険※入社
国内営業、マーケット開発部を経て 2017 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

D02 花の間 D プロセス ソリューション&ストラテジ HDI CERTIFIED Auditor

デジタル時代だからこその「電話対応」の重要性　～格付け調査で気づいてしまったデジタル化の落とし穴～

コロナ禍がもたらした影響は大きく働き方や暮らし方、そして価値観などの変化となって表れ、非対面・非接触サービスが求められるようになりサポートセンターでも顧客接点のデジタル化が急速に進んでいると推察する。
では、そんな中サポートセンターはデジタル化を優先しスピードアップすべきなのか、その延長線上で考えて良いのか!?
この1年間の「格付け調査」を通じて感じた点をお伝えしながら今一度「顧客視点」とは何かを皆さんと共に考えてみたい。

HDI ファクルティ　**髙橋 伸之** 氏

大手家電 AV メーカーにて営業、流通施策、広報を経験後、Webmaster 在任中に分散していたサイトを統一。また「お客様ご相談センター」におけるメール対応システム、セルフサポートシステム(FAQ)のリ･エンジニアリングを担当すると同時にメール対応の実務にも従事。
現在、コールセンター中心のお問合せ業務、FAQ を中心とした Web サポートサービス全般および Q&A コミュニティを中心とした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。

K03 扇の間 KCS ソリューション&ストラテジ HDI CERTIFIED Instructor HDI CERTIFIED Auditor

ニューノーマル時代の三つ星サポートのポイント

2020年から2021年にかけて、この度の新型コロナ禍の影響もあり、企業が顧客に提供するサポート体制は大きく変わりました。また、ニューノーマル時代となり顧客のサポートに対する意識や行動も大きく変わってきています。このセッションは顧客視点で「顧客サポートの品質向上」を目指されている皆さまを対象とします。『三つ星サポートのポイント』のセルフサービスの項目を中心に、顧客対応の担当者によるナレッジ運営（KCS）の効果も交えて、最近のHDI格付けベンチマークの評価結果を元に解説します。

HDI-Japan　CRM & Strategy　Director　**山田 祐嗣**

1986 年に損害保険会社に入社。主にシステム部門でシステム開発に従事。
ダイレクト生保のコールセンターの責任者であった 2010 年に HDI 国際認定オーディタ資格を取得しセンター運営に活用。
2011 年から損保と持ち株会社の Web サイトを利用者視点で全面リニューアルし合併対応等を実施。
ダイレクト損保のコールセンター、システム開発会社を経て、2020 年に HDI-Japan に入社し顧客サポートを開始。

A03 花の間 A ビープル 一般消費者向けサポート

改善活動におけるピアコーチ制度の構築　～ MetLife Way の応用～

MetLife Wayとは、イノベーションや改善を促し「長きにわたる素晴らしい関係をお客さまと作り上げる」という当社の目的を満たす全世界で標準規範として展開中のプログラムです。
コールセンターにおける各種改善活動を、MetLife Wayのツール（Huddle, Coaching, Root Cause Problem Solving）及び、ピアコーチングという手法を用いることによりMetLife Wayを横展開し、成果（お客さま満足度・AHTの短縮・オペレーターやスーパーバイザーのマインドの醸成）を出してきた取り組みをご紹介します。

メットライフ生命保険㈱　プロセストランスフォーメーショングループ リーン・マネジメント・チーム　**田栗 由美** 氏

2005 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、ユニットの業績管理と品質管理、および人材育成を担当。2021 年よりリーン・マネジメント・チームへ異動。MetLife Way の導入をサポートしながら、社内の改善活動を推進。

B03 花の間 B ケーススタディ 一般消費者向けサポート

バッファロー・コールセンターの改革　～問合せ窓口格付け、三つ星獲得までの軌跡～

バッファローでは、お客様の自己解決のため、デジタルトランスフォーメーション化により、WEBの改善を主に行って参りました。その結果、WEBサポートの格付けでは、三つ星を連続で獲得することができました。その一方で、問合せ窓口の格付けでは、色々な改善を行うものの、なかなか、三つ星を獲得することができずにおりました。しかし、今年2021年の問合せ窓口の格付けでは、初めて三つ星を獲得！その獲得までの、試行錯誤しながら行ってきた改善活動の内容を、ご紹介いたします。

㈱バッファロー　品質保証部　CS課　課長　**嶋田 豊秋** 氏

2007 年バッファロー入社。生産技術部門を経て、2010 年より CS 部門に配属。修理センター管理責任者を経験したのち、2012 年よりコールセンター管理責任者を兼務。コールセンターの体制変更、Web 改善による顧客の自己解決促進、IVR 改善などにより、サポート応対品質を改善中。リックテレコム社主催「コンタクトセンター・アワード」において「リーダ・オブ・ザ・イヤー賞」を 2016 年受賞。

SESSIONS 分割セッション詳細情報 日付 10/21(木) 時間 10:00~17:30 場所 京王プラザホテル 4F

D03 花の間 D プロセス ソリューション&ストラテジ HDI CERTIFIED Auditor

その気にさせる「七つ星チャレンジ」　～失敗したらどうしよう～　そんな心配が解消できます！

「七つ星チャレンジ」に取り組んでいるか、これから取り組もうとしているセンターの心配事を解消すべくお手伝いをいたします。「七つ星」への取り組みでスタンダードに使われている用語や自センター業務への関連付け、読み替えなど様々な疑問について、できる限りお答えします。特にスタンダードの5章：プロセスと手順、8章：実行結果において担当するセンターの現状分析に取り組み中かまだ手が付けられていない方々に重点をおいた内容になります。是非、奮って参加してください。そして少しでも心配事を解消しましょう。

HDI ファクルティ　**水野 針三** 氏

ICT サポート会社に入社、エンジニアとして航空会社の ICT システムのサポート業務に従事。その後首都圏のサービス拠点で ICT システムの顧客サービス品質管理、拠点運営に携る。2000年からカスタマーコンタクト部門長に就任。同部門において HDI サポートセンター国際認定 (SCC)、ISO9001、ISMS などの認証取得を指揮。そして国内外のコンタクトセンター設計構築、運営管理、改善のコンサル業務に従事し現在はコンタクトセンター品質と地位の向上に向けて活動中。

K04 扇の間 KCS 一般消費者向けサポート HDI CERTIFIED Auditor

KCS 導入のメリット、デメリットと次のステップについて

今回のセッションでは、1. 日本のコンタクトセンターにおける2021年のトレンドについて、2.KCSを導入後のメリット、デメリットについて、3.次世代コンタクトセンターとは？の3つのテーマについての講演を予定しています。

㈱東京海上日動コミュニケーションズ　シニア・パートナー　**田口 浩** 氏

コンタクトセンター業界歴は 30 年になりました。業界への貢献活動として、情報処理学会コンタクトセンターフォーラムではコンタクトセンターの経営貢献を中心とした研究と論文の執筆を行っています。また、コンタクトセンター教育検定協会では、CMBOK の開発やコンタクトセンター業界に従事する方向けの学習テキストの執筆を行っています。その他、IT 協会カスタマサポート表彰制度、審査副委員長、COPC ジャパンユーザーグループコミッティメンバーなどを務めています。

A04 花の間 A ビープル 企業向けサポート

サイボウズが考えるセンターのデジタルシフト化

2020年4月の緊急事態宣言を受け、想定外の全センター在宅勤務という苦難を乗り越え、第二波・第三波に備えてセンターのデジタルシフト化を進めていきました。
その中でビデオチャネルによるカスタマーサクセス活動が定着し、エージェントの新しいキャリアとなりました。
またデジタルシフト化によりセンター間の距離の概念がなくなり、以前は切磋琢磨してきた複数の業務委託先が力をあわせ協力しあう関係に変わってきました。
センターの働き方改革も進み、産休・育休で一度業務を離れたメンバーも業務復帰しやすくなったりと私達の理想にまた一歩近づくことができました。
そんな新しい形のセンターへの取り組み事例をご紹介します。

サイボウズ㈱　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グループ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㈱　カスタマー本部カスタマーリレーション部　部長　**濱田 大輔** 氏

2009 年サイボウズ株式会社入社。入社後から現在までコンタクトセンターの運用に従事。各製品サポート窓口担当から SV を経験。その後新しい窓口の立ち上げなどを行い、現在は委託パートナーと連携しながら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感動課と連携した活動にも力を入れている。

B04 花の間 B ケーススタディ 企業向けサポート

超簡単!! チーム連携環境を3日でつくった話　～ローコード・ソリューションで簡単・迅速・便利なワークフロー自動化～

なぜたった3日で、社内ヘルプデスク業務の受付⇔設計・構築チーム連携環境を構築することができたのか？
イニシャルコストを最小化したい有期限ヘルプの立ち上げにて、プロジェクト体制での連携を迅速に対応し、利用者へ少しでも早く回答を届けることを目的として、インシデント管理システムの新規構築を行いました。
マイクロソフトのローコード・ソリューションを活用して簡単にシステム化することで、連携のHUBとなるヘルプデスクがいかに迅速に組織横断インシデントの受付からクローズまでを実現したか、その事例をご紹介します。様々な分野への適用が期待できる今回の事例が、皆様の改善改革のヒントになれば幸いです。

九電ビジネスソリューションズ㈱　サービスソリューション事業部 カスタマサービス部 サポートデスクグループ　課長　**梅川 明彦** 氏

1988 年入社。テクニカルサポート部門を経て、2018 年よりヘルプデスク業務に従事。電力関連の新規ヘルプデスクの立上げ・運営、官公庁向けヘルプデスクのセンター長を経験。AI チャットボット等の新技術を積極的に導入し、お客さま満足度向上に貢献している。持ち前のテクニカルスキルを発揮し、ローコード・ソリューションを活用した自動化ツールの導入も行っている。新たなソリューションを武器に、センター全体の品質向上を目指して、更なる改善改革を実践している。

D04 花の間 D プロセス 一般消費者向けサポート

コールセンターサテライト構築およびその効果について

新型コロナウィルス感染拡大を受け、企業はBCP対策を迫られております。在宅勤務を導入する企業が多い中、セキュリティ上在宅勤務の実施が困難な部署も多いと思われます。JAFのコールセンター部門についてもその例外ではございません。JAF総合案内サービスセンターは、主要のセンター（さいたま市中央区）の他、東京都豊島区、大阪市福島区にそれぞれサテライトを運営しており、運営体制やメリット、現状の課題などをご紹介します。

一般社団法人 日本自動車連盟　総合案内サービス部　総合案内サービスセンター　フロアリーダー　**水田 和彦** 氏

2005年4月JAF入社。約10年間支部にて自動車ディーラー等の入会推進業務を担当、その後5年間本部にて主にBtoC向けに入会及び継続施策を企画実施。2021年4月より総合案内サービス部総合案内サービスセンター配属。4～6月に関東サテライト（東京都豊島区）の立ち上げに携わり、7月以降は主要センター（さいたま市中央区）にて主にオペレーター所属の派遣会社対応を行っております。

SESSIONS 分割セッション詳細情報

日付 10/22(金) 時間 8:45~11:30 場所 京王プラザホテル 4F

K05 扇の間 | KCS | 企業向けサポート

ニューノーマルの時代を支える新しいナレッジマネジメントの形

昨年の新型コロナウイルス感染拡大は、私たちの生活・ワークスタイルを大きく変化させました。当社のコールセンターにおいても、感染リスクを回避するために、在宅へ移行する上で最も課題となったのが、コミュニケーションとナレッジの共有です。その課題解決に向け、KCSをどのように取り組んできたのか、事例を交えてご紹介いたします。当社は2020年10月に国内3社目のKCSアワードの認定を受けましたが、特に取り組み初期、認定を受けた後の変化、そして続く継続課題など、KCSに取り組むユーザ目線でお話をすることで、課題をお持ちの皆様へ何らかのヒントになれば幸いです。

PHC㈱　メディコム事業部　さいたまテクノセンター長 兼 カスタマーサービス部長　**鈴木 崇一** 氏

外資系IT企業で9年間サービス開発に従事し、2018年にPHC株式会社へ入社。現在は、ヘルスケアIT事業部門における、コアプロダクトの開発、サポート、オペレーションが所属する『さいたまテクノセンター』の拠点責任者として、医療機関へのサービス向上に取り組む。KCS導入を指揮し、2020年10月に国内3社目、ヘルスケア業界としては初のKCSアワードの認定を取得。

A05 花の間 A | ビーブル | 一般消費者向けサポート

年間計画の目標達成に向けた VOG(Voice of 現場)の活用

～メガセンターでのインタラクティブコミュニケーション～

24h365稼働のメガセンター（オペレーター500名規模）では、情報共有、ルールの周知など、あらゆる運営改善のベースとなる基本動作の徹底が困難です。弊社では、意見を聞いてもらえない、上位職と十分なコミュニケーションの機会がない、という状況があり、ES指標も低水準でした。巨大組織をまとめ、改善活動の実効性を高めるためには、多様なメンバー一人ひとりの想いに向き合うことが大切です。
コロナ対策、コスト圧縮など厳しい環境の中で、希薄になりがちなコミュニケーションをいかにして強化し、組織マネジメントの基本であるPDCAをきちんと定着させるための取り組みを紹介します。

ＳＯＭＰＯコミュニケーションズ㈱　事故サポートセンター 東京センター　主任　**山中 一成** 氏

2003 年、大学在学中からオペレーターとして、損害保険の事故の受付、ＳＶ業務を経験。2010 年、ＢＣＰ拠点(札幌)立上げのため異動し、要員計画・採用活動に携わる。約９０名規模のセンターでのチームリーダーとして、ＫＰＩ管理、新人教育、現場運営などマネジメントに従事し、安定運営に貢献。2014　年、東京センターに異動。マネージャーの一人として従業員規模 500 名のセンターでマネジメント業務を担当するとともに、エンゲージメント向上の責任者として、課題分析からアクションプラン策定・遂行までを担っている。

B05 花の間 B | ケーススタディ | ソリューション&ストラテジ

SCC と KCS で世界は変わる　～運用現場のリアルな話～

昨今SCCやKCSの注目度が上がっており、概要についてのセミナーも増えてきております。SCCやKCSとは何か、また導入のメリットについても耳にする機会が増えてきたのではないでしょうか。ただ、SCCやKCSを知っていても導入し、定着させることは簡単なことではありません。またそもそも苦労し導入したものの、実際に謳われているメリットを享受できるのか等気になることも多いと思います。本セッションではSCCやKCSの導入から定着まで推進した本人が、導入・適用するための秘訣や、適用前後の現場の実際の変化等、運用現場のリアルな話を共有します。

パーソルワークスデザイン㈱　公共ソリューション部　スーパーバイザー　**岩下 隼一** 氏

2017 年入社。採用代行窓口で SV 経験後、社内向けコンサル部門に異動。KCSP を取得し、KCS の社内プロジェクトへの導入を推進。その後、公共コールセンターを担当する部署へ異動。複数窓口の SV を行いつつ SCC を学び、KCS と SCC を所属する課内全体へ適用。現在、他の課への KCS や SCC の導入を推進している。併せて、推進後任者を育成中。

D05 花の間 D | プロセス | ソリューション&ストラテジ

CX 視点での包括的な応対品質管理の取組み　～顧客から選ばれるサービスであり続けるための「定着」と「発展」～

弊社設立からおよそ30年。その間に弊社のみならず、お客様接点を担うコールセンターを取り巻く環境は日々変化しています。
コールセンターを利用される顧客の期待とともに、各センターのミッションも多種多様化する中、QAの取り組みも変化に合わせて進化していく必要があると考えています。
TMJでは全国拠点に点在する担当者とのコミュニケーションラインを確立しながら、蓄積してきたノウハウはしっかり守って活かしつつ、新しいものは取り入れ試行錯誤をしております。
今回は環境に合わせていつまでも変わらぬ価値を提供することを目指した「定着」と「発展」の取り組みをご紹介いたします。

㈱ TMJ　事業統括本部 事業推進本部 事業変革部 サービス変革室　室長　**石井 巧磨** 氏

BPO事業会社、通信事業会社にてオペレータ、センター管理者、マネジャーを経験しながら、現在はTMJにて、コンタクトセンタやバックオフィスの立上・改善支援に従事。現場を支える支援組織としてオペレーションの視点から顧客満足度重視の様々な改革を実践。

SESSIONS 分割セッション詳細情報 日付 10/22(金) 時間 8:45~11:30 場所 京王プラザホテル 4F

K06 扇の間 | KCS | ソリューション&ストラテジ

OKBIZ. における FAQ 満足度対策と KCS の実践

長く続くコロナ禍で、在宅で利用される様々なインターネットサービスの普及が進みました。顧客とコールセンターの接点にも変化が生じ、顧客は今、自己解決できるツールを求めています。このような環境下で、OKBIZ.導入企業がどのように問合せ対応の効率化と満足度の改善に取り組んでいるのか、OKBIZ.を通じたKCS実現事例も含め、お話しさせて頂きます。

㈱ PRAZNA　テクニカルエンジニアリング部 カスタマーサクセスグループ　**片岡 利之** 氏

大手 PC メーカー系コールセンターアウトソーサーにて 12 年にわたり現場・営業・マーケティング・構築支援を担当。様々な業種のコールセンターで改善提案や運営支援などを経験し、現在は PRAZNA にてカスタマーサクセスグループに所属。OKBIZ. 導入企業に対するトレーニングの実施、運用相談、各種セミナーでの講演を担当している。

A06 花の間 A | ビーブル | 一般消費者向けサポート

お客様の「真意」は何だ！？　～今求められる電話応対～

お客様相談窓口を取り巻く環境は、この1年で急激に変化しています。コロナ禍で、テレワーク、DXが加速する中、企業における相談窓口の存在意義があらためて問われています。AIが人に代わり電話応対するのは、まだ先だと思っていましたが、急に身近なことになってきました。
「人」でないとできないこと、「人」だからこそできること、それを探求しながら、私たちは、お客様との応対を通して社会に貢献できるよう努めています。お客様に寄り添うだけでなく、お客様の「真意」を汲み取るための取組みをご紹介します。これは、「真意」ってなんやねん、どないしたらええねん、という応対品質向上をめぐる奮闘でもあります。

日本ハム㈱　お客様志向推進部　お客様サービス室　マネージャー　**藤岡 知礼** 氏

1996 年 日本ハム株式会社入社
営業、人事、海外勤務を経て、2017 年よりお客様サービス部(現 お客様志向推進部)。
入電内容分析、消費者志向推進に携わり、2021 年より現職。

B06 花の間 B | ケーススタディ | ソリューション&ストラテジ

「進化を続ける自動車リサイクルとコンタクトセンター」

2005年1月から本格稼働した自動車リサイクル制度は自動車ユーザーを含む自動車リサイクルの関係者の役割を定め、世界でも類のないレベルの高度循環型社会の具現化を志向している。このセッションでは自動車関係業界の横断的機関として自動車リサイクルの一層の高度化促進の一翼を担う公益財団法人　自動車リサイクル促進センター(JARC)の活動や成果を紹介するほか、コンタクトセンターにおいては、応対品質や利便性の向上のみならず先進のデジタル化技術の適用による業務効率化を推進するスマートコンタクトセンターへの進化を本年10月に向け目指していることを受け、この事例を共有することで次世代のコンタクトセンターのあるべき姿を考察する。

公益財団法人　自動車リサイクル促進センター　システムセンター　理事　**樋口 勝敏** 氏

1991 年 日産自動車株式会社入社、システム企画開発からインフラ構想構築まで幅広く実務、2006 年からコンタクトセンターのシステムとインフラを企画から構築まで統括、2013 年から一般社団法人日本自動車工業会 電子情報委員会 IT 技術分科会長、2019 年から公益財団法人自動車リサイクル促進センターへ出向、現職。

日本コンセントリクス㈱　デリバリー・オペレーションズ本部　オペレーション・マネジャー　**喜納 佑貴** 氏

2005 年に (当時) 財団法人 自動車リサイクル促進センター (JARC) 委託業務(輸出返還事務センター)の立上げメンバーとして IBM グループに入社し、現在は同プロジェクトのオペレーション・マネージャーとして従事。2016 年には加えてコンタクトセンター業務を受託し、2019 年には 2 つのセンターを統合した新コンタクトセンターの立上げ実施。現在は、JARC 様が進めるスマートコンタクトセンターの構築とサービス開始に向けて活動中。

D06 花の間 D | プロセス | ソリューション&ストラテジ

コスト削減は自動化によって実現できるのか？！　～運用サービス自動化への挑戦～

ITシステムによる事業サービスの提供に欠かせない、システム運用サービス。
運用のシステム化が進んでいる現在も、サービスデスクがおこなう「ヒトによる作業」は膨大に存在し、そのコストの削減が組織の大きな課題となっています。
そのような状況下で近年、注目されているのが「運用サービスの自動化」。
自動化によって、コスト削減はどのように実現できるのか、また、自動化をすすめるにあたってのポイントはどのようなものなのかを、具体例を交えて解説します。

㈱DXコンサルティング　ITサービスマネジメント第1部　部長　**鈴木 浩一** 氏

2002年、株式会社フェス（株式会社DXコンサルティングの前身）に入社。
キャリア/メディア/物流系など多数のデータセンターにおける、ITシステム運用/移行、運用ソリューション提供など、システム運用関連業務に携わったのち、大手物流系システム企業におけるITSMベースの品質管理/業務改善の推進担当として従事。
現在は、上席サービスマネジメント・アーキテクトとして、ITサービスマネジメントプロセス設計、顧客業務分析/改善、システム運用/セキュリティ運用関連製品の導入支援などをおこなう。

SESSIONS 分割セッション詳細情報

日付	時間	場所
10/22(金)	8:45~11:30	京王プラザホテル 4F

K07 扇の間 | KCS | ソリューション&ストラテジ

日々の問い合わせ対応に困っていませんか？ ～ KCS とコミュニティサポートを始めよう～

NTTデータでは、社会の変化に伴う顧客の事業変革に対してよりスピーディーに対応するため、ServiceNowに関する専門事業組織「ServiceNowビジネス推進室」を設置し、ServiceNow関連ビジネスを展開しています。このセッションではKCSv6に準拠したServiceNowを使うお客様が選んでいる運用サイクル、昨今注目を浴びているコミュニティサポートとKCSの共通点など実例を交えてご紹介いたします。

㈱エヌ・ティ・ティ・データ
コンサルティング&ソリューション事業本部 データセンタ&クラウドサービス事業部 ServiceNowビジネス推進室　**織田 美樹** 氏

Sler でコールセンター、ヘルプデスクの立ち上げおよび運用に従事。同時に多数の FAQ 構築、ナレッジ改善のプロジェクトを経験。
2017 年からヘルプデスク基盤に ServiceNow を利用するようになり、ServiceNow を利用したヘルプデスク運用改善を得意とするようになる。
2021 年 NTT データ入社。ServiceNow×KCS によるコールセンタ DX を推進。

A07 花の間 A | ピープル | 企業向けサポート

新たな時代に向けたヘルプデスクの改革

COVID-19により仕事の仕方、社会の仕組み、消費者心理、お客様との接点、市場構造が変化し、物理的または社会的制約やニーズの変化が企業経営に更に大きな影響を及ぼすことが考えられます。
そうした大きな変化に対して、企業運営をサポートするヘルプデスクの機能も改革が求められています。
重要なのは、下記3点、トランスコスモスの取組やヘルプデスク先進事例をご紹介します。

- システムや仕組みをスムーズに切り替え、導入し運用現場に定着させる
  →問い合わせ自体を発生させない仕組み
- 発生した問い合わせを迅速に解決する
  →発生した問い合わせを迅速に正確に、適正に解決する仕組み
- 障害やパンデミック発生時の事業継続
  →パンデミックを想定したBCPの仕組み

トランスコスモス㈱　BPO サービス統括 ITO サービス本部　副本部長　**江浪 まつみ** 氏

1994 年トランスコスモス入社。
BPO 事業の拡大に伴い、ニアショア拠点(沖縄・熊本～北海道)の立上げ、オフショア拠点(中国：上海、蘇州、大連)の立上げを担い、BPO サービスの設計・構築・M&A におけるコンサルティングを中心に担当。
2019 年 4 月から現職の「企業様向け IT アウトソーシング部門」の副責任者として、約 3,500 名の組織を統括している。

トランスコスモス㈱　BPO サービス統括 ITO サービス本部 IT スマートソーシング統括部　統括部長　**片平 武史** 氏

2000 年トランスコスモス入社。
完成車メーカー販売会社様向けシステム導入、サポート、開発に従事。2006 年より ITO サービスの設計構築・運営・改善マネジメントに従事。2010 年より中国(蘇州)オフショア子会社の副総経理として会社設立、人事給与・経理領域での BPO サービスの統括部長に従事。2015 年より ITO サービス部長として、お客様への提供価値向上に向け、モデル変革と DX を推進。2019 年より同部門の IT スマートソーシング統括部長。

B07 花の間 B | ケーススタディ | 一般消費者向けサポート

エフォートレスなキャッシュレス体験のために ～ Have a good Cashless ～

キャッシュレス時代の到来、デジタルトランスフォーメーションの台頭等、多様な決済手段が世の中に広がり競争が激化してきています。新しい生活様式における購買行動が変化や不正利用などの不安も高まる中、当社はお客様に安心・安全で簡単、便利、魅力的なサービスや商品をお届けすることで、お客様のファーストカードになることを目指しています。そのカスタマーフロントであるコールセンターでの、いつでもどこでも気軽に利用できるWebサービス『Vpass』やチャットボット、FAQなどのデジタルツールの特性と、専門性やホスピタリティといった有人対応ならではの特性を有機的に連携させ、お客様満足と生産性向上を両立させる取り組みをご紹介します。

三井住友カード㈱　オペレーションサービス本部　執行役員 本部長　**名倉 真弓** 氏

日興證券（現SMBC日興証券）入社後、個人営業、本社企画に従事。オンライン証券の立ち上げ、投資信託運用会社での直販業務等にも携わる。その後、コールセンターの立ち上げを経て、コールセンター長に就任。2013年度にグループ会社の三井住友銀行のコールセンター改革にも携わり、2019年度から当社のコールセンター改革に参画。その間、SMBC日興証券で支店長、三井住友銀行でのエリア支店長としてリテール営業に従事。

D07 花の間 D | プロセス | ソリューション&ストラテジ

新しい価値創造へのチャレンジ ～3つの「X」で明日に向かって歩み始めたコンタクトセンター～

2020年我々は新型コロナウィルスにより大きな変革を余儀なくされた。
感染予防、テレワークの普及、かつてないスピードで変化してゆく社会情勢。
社会の在り方が変われば当然コンタクトセンターの在り方、ニーズも変わる。
従来のやり方、アウトプットでは顕在化された課題を乗り越えられない。
このままではいけないと強い危機感を感じた我々は、クライアントと密にコミュニケーションを重ね、またプロジェクトメンバーとのつながりを大切にし、3つの「X」を磨き上げ、新たな「価値創造」を実現することでこの危機を乗り越えて行く。

富士通コミュニケーションサービス㈱
サービスインテグレーション統括部 セールスマーケティングサービス部　スーパーバイザー　**小杉 卓矢** 氏

2013 年富士通コミュニケーションサービス株式会社入社。富士通お客様総合センターにてオペレータを経てスーパーバイザーへ。人材育成、センター KPI などのマネジメントを幅広く経験。その後、複数のクライアントを抱えるシェアード型コンタクトセンターの SV を担う。現在は窓口運営、顧客提案、新規窓口開設を主に担当。これまでの経験を活かし、顧客にとっての「価値創造」を体現するセンターの実現に取り組んでいる。休日は昆虫採集とハンドボールを愛好。

チーム対抗アンケート入力マラソン

期間	結果発表場所
10/20(水)-22（金）	京王プラザホテル 5Fコンコード

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オリジナルブランケットをお渡しします。
5Fコンコードボールルームにて22日の17:00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/academy/que2021/sec.asp

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ご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ご記入はこちらから
https://www.hdi-japan.com/academy/que2021/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ご招待**、または**HDIオリジナルグッズを贈呈**いたします！

写真はイメージです

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2022年のHDIアカデミーも引き続きKCSをイベントタイトルに含み開催予定です。また、5月のHDIアワードも以下のとおり日程が決定しました！

HDI-Japan来年度イベント日程決定！

HDI AWARD 2022
2022 年 5 月 **13** 日(金)午前
場所：京王プラザホテル東京　エミネンスホール

HDI Academy 2022 ／ **KCS Academy** 2022
2022年10月**13**日(木)／**14**日(金)
場所：京王プラザホテル 東京

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	抽選会応募
10/20(水)-22（金）	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。
もれなく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22 日の17:00 頃より5F コンコードボールルームにて行います。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 or HDI フィリピン視察ツアーご招待
- VISA 商品券／ノベルティ BOX　ナイスジャパン㈱
- 尾崎牛　パーソルワークスデザイン㈱
- プラスグルメ（カタログギフト）　日本コンセントリクス㈱
- ITIL4 ファンデーション研修／ AI ファンデーション研修　㈱ DX コンサルティング
- タンブラー／クッション　キヤノン IT ソリューションズ㈱

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	10/21(木)	時間	11:00~15:30	場所	京王プラザホテル4F

P01 花の間 A

セッション開始 11:00~

音声認識で実現！コンタクトセンターのデジタルシフト事例

DX化や在宅シフトなど大きく変化を続けるコンタクトセンター業界の中で大きな注目を集める音声認識ソリューション。様々な製品・サービスが存在する中、導入実績No.1のメーカーだからこそお伝えできる最新技術・機能、具体的効果を含んだ活用事例、導入後のカスタマーサクセスに向けた取り組み等をご紹介いたします。また音声認識技術と並んで注目を集める感情解析技術に関しても、最新の検証結果や事例をご紹介させていただきます。

㈱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

P02 花の間 B

セッション開始 11:00~

コンタクトセンターからビジネスを変える　～分析力強化で導くニュービジョン

「コストセンタ」から「プロフィットセンター」への道のりは長く、険しい道だと考えている企業が多いですが、ビジネスの全体像を把握しきれていない事から「初めの一歩」が踏み出せないケースが見受けられます。変動していく消費者文化とのギャップ、顧客接点の期待、カスタマージャーニー等、自社のビジネスがどの様に顧客に影響を与え、どこにギャップが存在しているのかを把握する事から、目指すべき方向性を具現化する事が可能になります。分析力の強化から「初めの一歩」を踏み出し、ビジネスを変えるニュービジョンをご紹介します。

ナイスジャパン㈱　ソリューションコンサルタント　**ミューニャ エドウィン** 氏
DAC、DSP、音声認識からビームフォーミング技術のセールスとして3年間米日にて活動。その後、ナイスジャパンにてエンタープライズアカウントマネージャとして主に BPO 業界向けの営業活動に携わり、2021 年 7 月にソリューションコンサルタントに転向。

P03 花の間 D

セッション開始 11:00~

常時顔認証で実現するコールセンターの働き方改革

雇用の確保や働き方改革に大きな効果を発揮する在宅勤務ですが、情報漏洩の懸念が制度拡大の妨げになっている企業も少なくありません。個人情報の取り扱いが多いコールセンター業務ではより厳密な対策が求められています。常時顔認証機能のテレワークサポーターはのぞき込みによる情報漏洩を解決するサービスです。クラウド型のため大きな投資負担なく手軽に利用を開始できる点が評価され、多くの企業にご利用いただいています。このセッションでは、在宅勤務に関する市場動向やテレワークサポーターの機能を在宅コールセンターでの事例を交えながらご紹介します。

キヤノンITソリューションズ㈱　ＩＴサービス営業部　**渡辺 裕美** 氏
キヤノン IT ソリューションズに入社し人事部にて人事、採用業務を担当した後、IT サービス事業部へ配属。現在はクラウド型テレワーク支援システム「テレワークサポーター」を中心にテレワーク導入中企業へ IT ツールの提案を行っている。

P04 扇の間

セッション開始 14:15~

カスタマーサービスの質を高めるための効果的なナレッジ活用 / 管理の実践デモ

ServiceNow Customer Service Managementのナレッジマネジメントの実際の画面をご覧に入れながら、カスタマーサービス業務においてポータル、仮想エージェントを活用し、ナレッジの共有・改善の一連の流れをどのようにシームレスに実現できるかをご紹介します。

ServiceNow Japan (同)
ソリューションセールス統括本部 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　**大塚 徹** 氏
コンタクトセンター 、CRM 業界で 15 年以上の経験を有す。アバイア、オラクル、ジェネシス、ベガシステムズのプリセールス、ポストセールス職を経て、現在はソリューションコンサルタントとして、Customer Workflows ソリューションの提案活動に従事する。

P05 花の間 A

セッション開始 14:15~

最高レベルのセキュリティでリモートワークを実現

在宅ワークはパンデミックにおける新たな常識となり、リモートでのセキュアな職場環境の実現が不可避となりつつあります。当社が提供する在宅ワークソリューション「CX@home」は、従来のオフィス内でのコールセンター運用を維持しながら在宅ワークの拡張を行う際に、スムーズな移行と生産の安定性をもたらします。さらに、「Secure CX」ソリューションを導入することで、最高レベルのセキュリティで在宅ワークを実現することができます。このセッションでは、コロナ禍のパラダイムシフトに直面する現在、当社が取り組むリモートワークおよび在宅コールセンターセキュリティへの先駆的なアプローチをご説明します。

日本コンセントリクス㈱　サービス企画本部　Solution Architect　**渡部 樹里子** 氏
マーケティングソリューションとして特化した US 製アウトバウンドコールダイヤラの実装を含むプロジェクト管理全般に携わった経験を持ち、CNX 入社後は、日本のコンタクトセンターモデルの多様化を視野に入れたノンエージェントサービスの推進に取り組んでいる。

P06 花の間 B

セッション開始 14:15~

変化の激しい世の中におけるサービスマネジメントとは？！　～ITサービス提供におけるコンタクトセンターの役割と在り方について～

ITサービスマネジメントのベストプラクティスであるITILは、2020年にITIL4にバージョンアップされました。
企業におけるDX推進が加速化するなか、ITサービス提供企業において、顧客・ユーザの接点である、エンゲージメント機能（コンタクトセンター、ヘルプデスクに相当）は、より重要性が高まっております。エンゲージメント機能の役割、在り方を中心に、新しいサービスマネジメントの全体について説明をいたします。また、セッションの後半では、弊社のサービス内容をご紹介します。

㈱DXコンサルティング　執行役員　**東郷 茂明** 氏
マネジメントシステムに関するコンサルティング会社などを経て現職。
専門は、ＩＴマネジメント、経営戦略。
これまでに、100 以上のプロジェクトをコンサルタントとして担当、講師としては、3,000 名以上のトレーニングを実施。

P07 花の間 D

セッション開始 14:15~

顧客体験向上と効率化を両立する自動対話 AI の活用事例

チャットボットやボイスボットを活用することで、人が対応すべき呼量を減らし、オペレーター工数を再配分することで顧客体験の向上を実現している企業が増えています。
こうした自動対話ソリューションはツール導入で簡単に効果が出るものではなく、カスタマージャーニーを考慮し、顧客ニーズや動線を踏まえてボットへの誘導を最適化することが重要です。
このセッションでは、弊社のお客様事例を中心に、どのように顧客導線を構成すると無理なくコミュニケーションを自動化し、同時に顧客体験を向上させることができるかお話しします。

㈱ BEDORE　Customer Support 事業本部　執行役員　**池上 英俊** 氏
トランスコスモスの新規事業開発部門にて、M&A や DX のプロジェクトマネージャーを歴任。RPA ホールディングスで RPA や AI の導入コンサルタント・セールスに従事。海外事例を学ぶ中で機械学習・自然言語処理の可能性を感じ BEDORE に入社。BEDORE 入社後はセールス・事業開発のほか、導入プロジェクトのマネジメントにも従事。

P08 扇の間

セッション開始 15:00~

「問合せ前」の行動を把握して、エフォートレスな顧客体験を

カスタマーサポートにおける良い顧客体験のキーは顧客一人一人の「問合せ前」の行動理解にあります。
web閲覧後の問合せが一般的になり、取得の難しかった「問合せ前」の顧客行動を取得・分析・活用、それによって自己解決や有人対応など顧客が迅速かつ適切に課題解決できるチャネルをご案内する、これらを可能にする『KARTE』とその顧客事例をご紹介します。

㈱ブレイド　CS 事業　責任者　**野村 修平** 氏
Works Applications にて、Senior Vice President として大手企業向けセールスチームの統轄。北米事業の副社長で立ち上げを経験、アメリカのデジタルマーケティングの進歩を目の当たりにし、日本に帰国と共に、2018 年 12 月よりブレイド参画。大手クライアントのセールスチームリーダーの後、CS 事業の責任者として従事。

P09 花の間 A

セッション開始 15:00~

～音声認識を用いた共創事例～　各自の強みを結集した自律型プロフィット組織への挑戦

プロフィットセンターにおいて、「顧客接点」となる営業担当の「応対スキル向上」は最重要課題の一つです。しかし、「理想的な応対を実現すること」に難しさを感じている方も多いのではないでしょうか。「熱意を持って指導しても、営業担当の納得感の醸成が難しい」「個々人を同じように指導しても、成績のバラつきが出る、全体の底上げが難しい」「トークを矯正しても、長続きしない、自主的な改善が見込めない」等々、悩みは様々かと思います。この度NTTテクノクロスは、音声認識システムの導入・活用支援の中で、インサイドセールス業務に従事するNTT東日本 東京南支店とタッグを組み、「営業担当が各自の強みを結集して、自律的に学び高め合うチーム」を共創することに挑戦しました。
本セッションでは、ユーザーとシステムベンダーのそれぞれの立場から、自ら主体的に成長できる営業担当育成のノウハウや運用における音声認識システム活用のポイントをご紹介いたします。

ＮＴＴテクノクロス㈱　カスタマーエクスペリエンス事業部　アシスタントマネージャー　**高倉 匠平** 氏
９年以上にわたり、音声認識システムの導入や活用支援 / 分析業務を担当。
うち３年間は、コンタクトセンター運営企業に出向し、企画担当という立場で音声認識システムを活用した業務改善を経験。
現在は、コンタクトセンターの実務経験を活かして、様々な課題に対する音声認識システムの活用コンサルティングに取り組む。

ＮＴＴ東日本　東京事業部　東京南支店　第三ビジネスイノベーション部　主査　**井内 祥雄** 氏
主に中堅中小企業向けの法人営業分野にて、事業計画立案やマーケティング業務、コールセンタ運営・インサイドセールス組織の立ち上げ等に従事。
過去に、運営するコールセンタで働く人々の能力が開花し販売成果が５倍となった経験から、「人と組織の可能性を追求し、ポテンシャルを解き放つ」ことを働く使命とする。
現在は、経営学や人材 / 組織開発、デザイン経営 / 思考等を越境型で学びつつ、運営するインサイドセールス組織を起点とした営業組織の変革に取り組む。

P10 花の間 B

セッション開始 15:00~

DX 推進におけるコンタクトセンターの取り組み事例

業務効率化と生産性向上という課題へのアプローチとして、コンタクトセンターにおけるDX推進は欠かせません。
本講演では、「コミュニケーションのデジタル化」「業務の自動化」「AI・音声認識活用」をキーワードに、実態調査結果を交えながらDX推進の取組み例をご紹介します。CRMシステムを中心に、ソリューション連携で実現できるDX化されたコンタクトセンター像をご提案します。

テクマトリックス㈱　CRM ソリューション営業第 1 部 2 課　**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。

P11 花の間 D

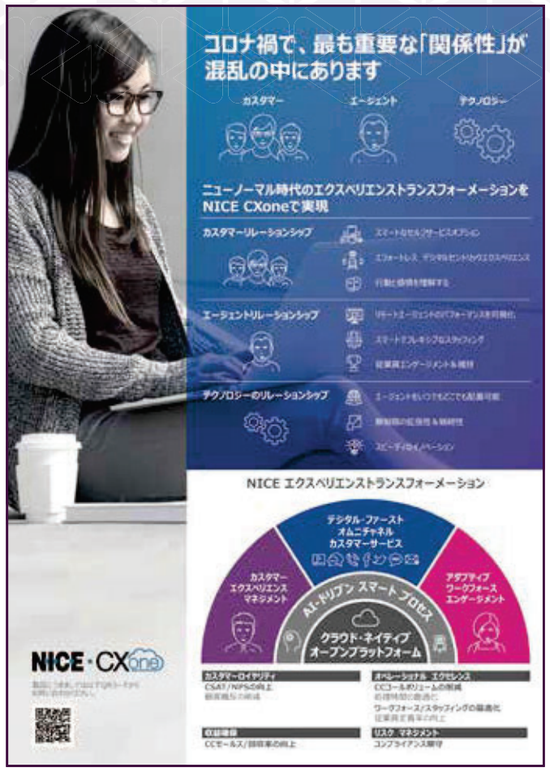
セッション開始 15:00~

クラウドサービスのヘルプデスクに求められるのは？　～セルフサービスのススメ～

BtoBのクラウドサービスや、パッケージソフトウェア保守、アウトソーシング業務のヘルプデスクでは、サービスマネジメントのフレームワークを活用することが有用です。サービスマネジメントの考え方を取り入れることにより「属人化の排除」「品質の標準化」「作業の自動化（セルフ化）」を実現します。今回はBtoBのIT・テクニカルサポートで役立つクラウドサービスを紹介します。

㈱ユニリタ
クラウドサービス事業本部 IT マネジメントイノベーション部 プロモーションフォースグループ　グループリーダー　**澤田 大輔** 氏
2005 年、株式会社ビーエスピー（現：株式会社ユニリタ）に入社。営業部の配属となり、システム運用系のミドルウェアパッケージソフトウェアの販売に従事。
その後、SE にジョブチェンジし、現在はサービスマネジメントプラットフォーム「LMIS」というクラウドサービスのマーケティング、セールスを担当している。

パートナー企業



スタンプラリー参加でパートナー企業提供の素敵なプレゼントをゲット！

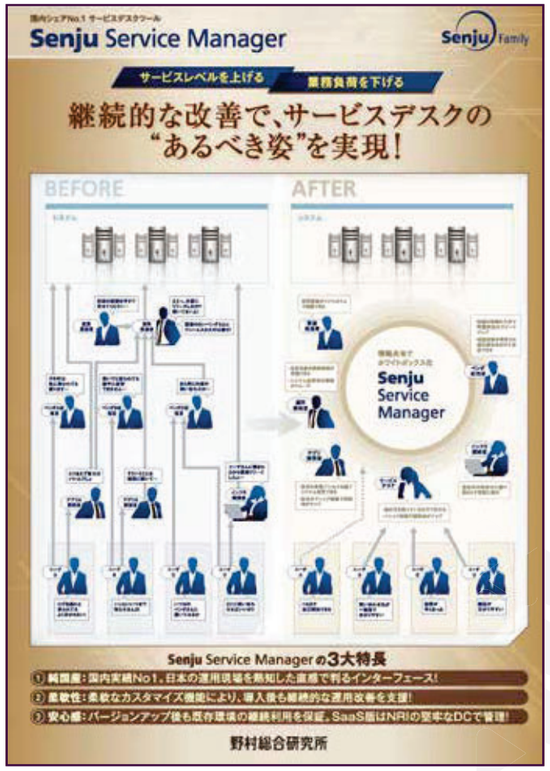
パートナー企業

各パートナーのブースをまわってスタンプを集めよう！

パートナー企業

スタンプラリー参加でパートナー企業提供の素敵なプレゼントをゲット！

パートナー企業



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 4F 花の間C

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えて、随時現地視察や現地企業との協業支援を行っています。

DEPARTMENT OF TRADE & INDUSTRY PHILIPPINES

各パートナーのブースをまわってスタンプを集めよう！