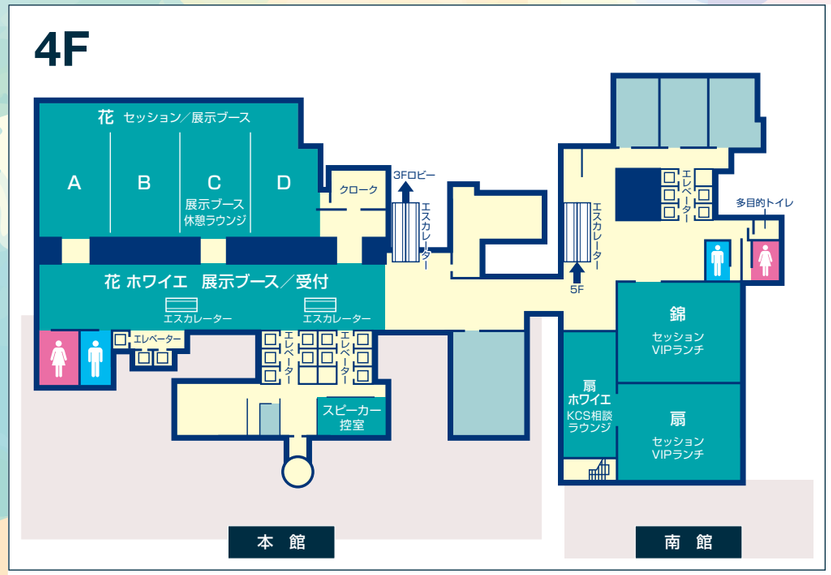
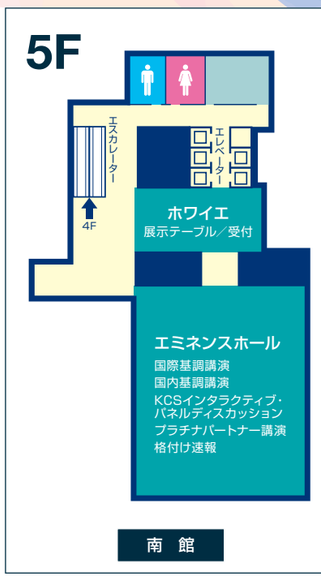
HDIアカデミー2022 / KCSアカデミー2022





日程

10月**13**日（木）9:00～18:30／**14**日（金）8:00～19:00

場所

新宿京王プラザホテル 5階 エミネンスホール、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。
「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。

料金表

コース	メンバー価格(税込)	一般価格(税込)
VIP 2日間 (ランチセッション参加/ランチ付き)	52，800円	71，500円
2日間 (ランチなし)	41，800円	60，500円
2日間のうちいずれか1日参加	37，400円	
デジタル参加	10，780円	21，560円

※2日間会場参加プランにはデジタル参加が含まれています。
※10/14(金)午後の「KCSインタラクティブ・パネルディスカッション」「プラチナパートナー講演」「国際基調講演」のみ、ライブ配信ならびに後日オンデマンド配信予定です。その他のセッションのオンライン配信予定はございません。何卒ご了承ください。

参加登録

https://academy2022.hdi-japan.com/regist/
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

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。●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。

2022年10月1日付　第2版　最新情報はwww.HDI-Japan.comにてご確認ください

HDI JAPAN 2022
ACADEMY & EXPO

Happy Employees Make Happy Customers

～従業員のハピネスがこれからの鍵となる～

HDIアカデミー2022
KCSアカデミー2022
Official Guidebook

10.13（木）・14（金）

新宿京王プラザホテル
5階 エミネンスホール、4階花の間、他

Platinum Partners

CRTM Customer Relation TeleMarketing
NICE
Helpfeel

Gold Partners

パーソル ワークスデザイン
OKWAVE best answer.
KARTE RightSupport
LMIS
NTTテクノクロス
PKSHA COMMUNICATION
CONCENTRIX
GENESYS
TechMatrix
AI SQUARED
DX Consulting
Canon キヤノンITソリューションズ株式会社
Advanced Media, Inc. 株式会社アドバンスト・メディア
Senju / SM Senju Service Manager
eclect

Happy Employees Make Happy Customers

～従業員のハピネスがこれからの鍵となる～

パンデミックは社会生活に大きな変革をおこし、新しい働き方の時代に入りました。HDI-Japanも新たな20年に向けてスタートをしました。これからは一人一人が付加価値を生み出す価値ある存在として、認められ、やりがいのある仕事に責任を持ち、達成感を感じられることが大切です。そしてその結果として企業や組織は発展することができるのです。今年は「従業員のハピネスがこれからの鍵となる」というテーマで、" ヒト" にフォーカスしたアカデミーを進めたいと思います。国際、国内基調講演には2名の素晴らしい女性の方々をお招きしました。とても多くの発見が得られるものと思います。モーニングセッションやラウンドテーブルも今まで以上に充実させて、多数のセッション講演と共に開催いたします。ぜひ多くの方々のご来場をお待ちしています。 世界ではサポートが必要な人々も増えています。これからもサポートサービスのプロとして貢献していきましょう。

HDI-Japan
代表取締役CEO 山下 辰巳

HDIカンファレンスコミティ2022（企画委員会）

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

菊池 正倫氏
㈱プロシード
部長
シニアコンサルタント

江浪 まつみ氏
トランスコスモス㈱
サービスイノベーション推進本部 副本部長
㈱ ITスマートソーシング本部 副本部長

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

弘田 順也氏
日本コンセントリクス㈱
執行役員
第2デリバリー・オペレーション本部長

安藤 竜一氏
ナイスジャパン㈱
日本法人社長

佐野 浩太郎氏
㈱PKSHA
Communication
執行役員 兼 本部長

高瀬 祐志氏
㈱DXコンサルティング
代表取締役社長

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

黒原 崇志氏
㈱グローリーテクノ24
グループマネージャー

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 神戸サイトリーダー 兼
カスタマーケア・収納保全グループ
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

広瀬 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㈱
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㈱
サポートデスクグループ長

堀野 和明氏
auじぶん銀行㈱
CS本部長
兼 CS企画部長

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㈱
執行役員
オペレーションサービス本部 共同本部長

河田 裕司氏
㈱SBI証券
カスタマーサービス部長

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

小澤 友貴子
TeamLead/CRM

山下 絵里香
Manager/
Operation & Marketing

櫻林 亜佐子
TeamLead/
Operation & Marketing

神部 真帆
TeamLead/
Operation & Marketing

宮内 紗衣
Specialist/
Operation & Marketing

金井 咲季
Specialist/
Operation & Marketing

石橋 和也
TeamLead/Strategy

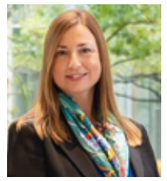
稲井 英理奈
TeamLead/Strategy
Executive Secretary

ライブ配信対象 **KEYNOTE SPEAKER 国際基調講演**

M06 日付 10/14(金) 時間 15:00 場所 5F エミネンスホール

パトリシア・ムーン氏 Patricia Moon
AWPジャパン株式会社 代表取締役社長

従業員満足を高め顧客満足を生む人事戦略 Happy employees, happy customers



満足度の高い従業員は顧客により良いサービスを提供する。皆さんも顧客としてこれを感じたことがあるかもしれません。またこの関連性は多くの調査でも明らかになっています。しかし企業が従業員をより引き込むためにはどうしたらよいでしょう。従業員が仕事に満足できるようにする明確な方法は何でしょう。会社と自宅のハイブリットな働き方や新たな仕事の仕方で、この満足度レベルは向上するのでしょうか。企業はどのように従業員満足度や定着率を高める人事戦略を行うとよいでしょうか。この基調講演では、日本のアリアンツパートナーのCEOでかつて世界の人事部門の責任者であった私の経験をもとに、これらの質問や疑問に答えていきたいと思います。

Profile

2003年にアリアンツに入社。現在、日本のアリアンツ・パートナーズのCEOを務め、自動車、旅行、健康の3つの分野おけるアシスタンスサービスおよび保険商品を中心に取り扱い、新たな戦略の実行と日本事業の成長に向けた舵取りを行う。過去にはアリアンツ・パートナーズのグローバルHRヘッドとして、パリ本社を拠点に活躍。グローバルな人事戦略を定義し、世界30以上のビジネスユニットに展開した。また、アリアンツ・パートナーズの成長を支えるタレントマネジメントと従業員エンゲージメント戦略も重要な役割であった。ポルトガル出身。

M01 日付 10/13(木) 時間 9:00 場所 5F エミネンスホール

国内基調講演 菊地 麻衣子氏
ホスピタリティマインドトレーナー
元東京ベイコート倶楽部ホテル＆スパリゾートコンシェルジュ

一流コンシェルジュから学ぶホスピタリティ ～お客様と職場の仲間に心地のよさを～

ホテルコンシェルジュには、フロントやロビースタッフでは解決できない様々なご要望が集まってきます。お客様のご要望は十人十色。無理難題も多く、答えがない問ばかりです。そのため対応のマニュアル化が難しく、コンシェルジュの力量に左右される仕事です。必要なのはお客様の立場になって考えること、つまりホスピタリティが問題解決の糸口です。ホスピタリティの精神は、お客様に対してはもちろんのこと、職場の仲間、取引先の方など、誰に対しても必要なものだと思います。そのホスピタリティで周囲の方々、そして自分自身も少しだけ幸せに出来たら素敵だと思いませんか？カスタマーサービスにも繋がる部分の多いコンシェルジュでの体験談や考え方をお話しいたします。

Profile

2007年に日本航空インターナショナル株式会社に入社。国内線・国際線を乗務すると共に、PR担当CAとして東京オリンピック招致特別塗装機の会見などを担当。その後、2010年にリゾートトラスト株式会社に入社し、XIV箱根離宮にてフロントを担当し、現場スタッフながら誘客数、単価アップ金額共にナンバー1を獲得。その後、実績が認められリゾートトラスト全国39施設内でも最もハイグレードである東京ベイコート倶楽部ホテルアンドスパリゾートのコンシェルジュに抜擢。CSリーダーとしてコンシェルジュスタッフ全体のCS向上を達成。2015年に独立。

ライブ配信対象 **プラチナパートナー講演**

M05 日付 10/14(金) 時間 15:00 場所 5F エミネンスホール

花川 有年氏
株式会社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

顧客体験・趣向性調査に基づくコンタクトマネジメント策定のヒント

カスタマーセントリック・顧客満足度は、既存のお客様からの目線だけではなく、お客様ではなくなった方、まだお客様ではない一般層の方々を含めた全ての顧客体験、趣向性がどうであったかを認識する必要があります。Advocacy (推奨)、Satisfaction (満足)、Loyalty (愛着)のスコアを日本および諸外国比較に基づいた調査結果を案内します。また、デジタル化が進むカスタマーコンタクトに対するお客様の趣向性調査結果を基にコンタクトマネジメント策定のヒントをご案内します。

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 **KCSインタラクティブ・パネルディスカッション**

M04 日付 10/14(金) 時間 14:00 場所 5F エミネンスホール

質問受付
フォームはこちら
https://www.hdi-japan.com/sl/que2022/

KCSアワード取得企業に聞く！ KCS導入と運用のポイント

KCS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。これまでKCSアワードを受賞したセンターより3名のパネリストがご登壇されます。

パネリスト

鈴木 崇一氏
PHC㈱ 上席部長 兼
PHCメディコム㈱ 取締役

パネリスト

青木 直哉氏
富士フイルム
サービスクリエイティブ㈱
グループ長

パネリスト

遠藤 咲子氏
㈱東京海上日動
コミュニケーションズ
マネジャー

モデレータ

田﨑 雅美
HDI-Japan

SCHEDULE-AT-A-GLANCE

日付 10/13(木) 場所 4F,5F エミネンスホール他

8:30 受付開始

9:00 5F エミネンスホール オープニング HDI-Japan 代表取締役 CEO 山下 辰巳より開会の挨拶

メンバーアワード KCS アワード

国内基調講演

M01 一流コンシェルジュから学ぶホスピタリティ～お客様と職場の仲間に心地のよさを～

ホスピタリティマインドトレーナー／元東京ベイコート倶楽部ホテル&スパリゾートコンシェルジュ 菊地 麻衣子氏

M02 HDI 格付けベンチマーク速報

今年の公開格付け速報では、9月～10月に実施した損害保険業界と健康食品業界の結果についていち早くお届けします。

5 Stars Customer Service HDI-Japan　5 Stars Support Portal HDI-Japan　5 Stars Quality Service HDI-Japan

10:30 オリエンテーリングディスカッション 5F エミネンスホール

[001] BLUE	[002] RED	[003] YELLOW	[004] ORANGE	[005] PINK	[006] BLACK	[007] GREEN	[008] PURPLE

スタンプラリー 4F ホワイエ 花の間 C

11:30

V01 VIP ランチ & セッション 4F 扇の間

多角的に攻めるCX、DX戦略：NICEがコンタクトセンターを変える

ナイスジャパン㈱ エンタープライズグループ ソリューションコンサルタント マネージャー 望月 智行氏

V02 VIP ランチ & セッション 4F 錦の間

～Helpfeel式！～ KCSで蓄積したナレッジを社外FAQに活かす

㈱ Helpfeel 代表取締役 CEO 洛西 一周氏

ランチブレイク 11:30～13:00

13:00

扇の間 KCS	錦の間 ビープル	花の間 A ケーススタディ	花の間 B ストラテジ	花の間 D プロセス
K01 はじめてのKCS ～KCSって何？今からでも間に合う「超初級編」～ 菊池 正倫氏 ㈱プロシード	**H01** ～Happy Employees Make Happy Customers～ 「VOC を活用したカイゼン プロセスと今後の展望」 白石 法之氏 あいおいニッセイ同和損害保険㈱	**A01** 人、コンタクトセンターだからこそできる取り組み 山川 瞬也氏 ㈱ファンケル	**B01** 『ES×CS』ローソンの新たな挑戦！ 稲葉 裕二氏 ㈱ローソン	**D01** 電話中心のソフトウエアヘルプデスクにおけるデジタルサポート活用の取り組み 仙坂 大輔氏 富士フイルムサービスクリエイティブ㈱
P01 ノンボイスとボイスボット：次世代コンタクトセンター成功の鍵 近藤 浩之氏 ㈱PKSHA Communication	**P02** カスタマージャーニー分析が導く顧客体験の変革 武者 昌彦氏 ジェネシスクラウドサービス㈱	**P03** 自己解決率向上はCX（顧客体験）とEX（従業員体験）向上の鍵 太田 幸希氏 ㈱RightTouch	**P04** 顧客満足度向上がクラウドサービスのカギを握る ～カスタマーサービスとカスタマーサクセスのススメ～ 澤田 大輔氏 ㈱ユニリタ	**P05** 「働き続けたい」と思えるワークスタイルとは？ ～在宅コールセンターの実現により従業員満足度を向上～ 渡辺 裕美氏 キヤノンITソリューションズ㈱
K02 KCS運用でAIコーパスに ～ユーザの問合せからHAPPYな世界へ～ 丸山 由希氏 パーソルワークスデザイン㈱	**H02** 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㈱	**A02** お客さまの幸せは私たちの幸せ。For You コミュニケーション！ 小林 香織氏 ネオファースト生命保険㈱	**B02** フレキシブル&ハイブリッドワーク環境での三つ星チャレンジ 前時 隆氏 NTTコム エンジニアリング㈱ 山下 辰巳 HDI-Japan	**D02** 安全・安心・快適・便利な高速道路サービスの提供のために ～10年連続三つ星獲得～ 竹川 郁子氏 東日本高速道路㈱

コーヒーブレイク 展示ブースデモンストレーション スタンプラリー 4F ホワイエ 花の間 C

15:45

P06 今こそEX視点のテクノロジー活用を！業績をもあげるシステム選びのコツ 山下 誠也氏 テクマトリックス㈱	**P07** 音声認識システムでデジタルシフト！最新活用事例のご紹介 今宮 元輝氏 ㈱アドバンスト・メディア	**P08** グローバル企業のDX活用による従業員満足度向上 佐々木 勇二氏 日本コンセントリクス㈱	**P09** ヘルプデスクにおけるユーザーエクスペリエンスの向上 ～問い合わせチケットの集中管理によるユーザーとヘルプデスクのWIN・WINの構築～ 鈴木 浩一氏 ㈱DXコンサルティング	**P10** CX向上の成功事例にみる、コンタクトセンターのDX化 辻本 真大氏 ㈱エクレクト
K03 次世代コンタクトセンターの考察 ～コンタクトセンターはどのように変革するのか～ 田口 浩氏 HDIファクルティ	**H03** 顧客の感謝、スタッフへ届け！ ～「伝える」ではなく「伝わる」を習慣に～ 日比野 剛氏 一般社団法人 日本自動車連盟 田﨑 雅美 HDI-Japan	**A03** 「デジタル化はセンターを変えるのか!?」 ～次への備えはできているか!?～ 髙橋 伸之氏 HDIファクルティ	**B03** オペレーター視点を重視したシステム改革 ～よりお客さまに寄り添うために～ 増田 加代子氏 メットライフ生命保険㈱	**D03** ESなくして、最高のサービスはできない。働き方の3原則をどう守るのか 呉屋 佐喜氏 日本ビジネスシステムズ㈱

16:30 ラウンドテーブルディスカッション 4F扇・錦の間

R1 従業員満足	R2 従業員満足	R3 顧客満足	R4 顧客満足	R5 ワイルドカード
R6 サポートプロセス	R7 サポートツール	R8 ナレッジマネジメント	R9 ナレッジマネジメント	R10 ワイルドカード

17:30

18:30

展示ブース・スタンプラリー 4Fホワイエ・花の間C

SCHEDULE-AT-A-GLANCE

日付 10/14(金) 場所 4F,5F エミネンスホール他

8:00

S01 モーニングセッション 4F 扇の間

プロフィットセンター化する次世代コンタクトセンターの取り組み

㈱RightTouch 代表取締役 野村 修平氏

8:45

扇の間 KCS	錦の間 ビープル	花の間 A ケーススタディ	花の間 B ストラテジ	花の間 D プロセス
K04 KCS実践の取り組み ～社内ナレッジをデジタルSVへ～ 名倉 真弓氏 三井住友カード㈱	**H04** ファンを生み出すコンタクトセンターを目指して 菊池 健一氏 サントリーウエルネス㈱	**A04** 多様な人材を活かす組織風土づくりとチームワーク 関根 紀子氏 武田 杏奈氏 サイボウズ㈱	**B04** 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㈱	**D04** 従業員と組織の絆からワクワクワークのあふれる社会へ。 ～働きがいのある組織に向けて～ 小林 正樹氏 パーソルワークスデザイン㈱
P11 CX、DX、EXの理想を実現するKCS認定ナレッジツールの活用 ミューニャ エドウィン氏 ナイスジャパン㈱	**P12** 検索型FAQで実現する顧客満足度向上につながるコールセンター改革 洛西 一周氏 ㈱Helpfeel	**P13** 顧客体験・従業員体験を導く効果的なAIの活用 池戸 丈太朗氏 NTTテクノクロス㈱	**P14** 現場が求める音声認識テキストの活用方法とは？ ～AI要約の実現方法やFAQレコメンドを上手に活用するコツをご紹介～ 金澤 光雄氏 ㈱エーアイスクエア	**P15** ITサービスにおける価値と知識のリバランス ～ナレッジマネジメントの実践～ 花崎 徹治氏 ㈱野村総合研究所
K05 DX時代の新たなサポートデスクの実現にチャレンジ！ ～ネットワーク運用とITヘルプデスクの融合～ 藤田 秀臣氏 KDDI㈱	**H05** お客さま満足とESの最大化を目指して ～資生堂お客さま窓口の取り組み～ 徳永 由美氏 資生堂ジャパン㈱	**A05** ZOZOの感動の顧客体験 ～パフォーマンスと品質の両立～ 今野 知秋氏 ㈱ZOZO	**B05** チャットとメールを伝わる文章と管理方法の見直しで改革 飯島 正二氏 ㈱SBI証券	**D05** 現役オーディタが語る「サポートセンター国際認定」攻略法 ～これで取れる!「五つ星」「七つ星」～ 水野 針三氏 HDIファクルティ 鈴木 謙人 HDI-Japan
K06 ニューノーマル時代のサポートとは ～三つ星10のポイントとシフトレフト～ 茂呂 学 HDI-Japan	**H06** 一人ひとりが主役感！ ～人を活かす組織づくり、組織力を高める人づくり～ 楠見 潤一氏 みずほ証券㈱	**A06** センター変革 ～三つ星がもたらす光と影～ 板橋 智絵氏 auじぶん銀行㈱	**B06** 成長し続ける組織になるための人材育成 ～ツナガルタイムと2.5次元研修～ 田中 秀和氏 柳田 由美氏 セゾン自動車火災保険㈱	**D06** センターパフォーマンス向上の鍵！ ～ノンボイスサポート導入のすすめ～ 橋口 佳奈子氏 九電ビジネスソリューションズ㈱

12:30

V03 VIP ランチ & セッション 4F 扇の間

2023年発表 新HDIサポートセンター 国際認定スタンダードのポイント

HDI-Japan 代表取締役 CEO 山下 辰巳

V04 VIP ランチ & セッション 4F 錦の間

エフォートレスに CX/EX向上を実現する 次世代サポートとは

㈱オウケイウェイヴ プラットフォーム部 マネージャ 小林 義忠氏

ランチブレイク 12:30～14:00

スタンプラリー

M03 5F エミネンスホール 13:30～

HDI サポート専門職実態調査 2022 結果発表

14:00

ライブ配信対象

M04 KCS インタラクティブ・パネルディスカッション 5F エミネンスホール

KCS アワード取得企業に聞く！KCS 導入と運用のポイント

パネリスト 鈴木 崇一氏 PHC㈱ PHCメディコム㈱　パネリスト 青木 直哉氏 富士フイルムサービスクリエイティブ㈱　パネリスト 遠藤 咲子氏 ㈱東京海上日動コミュニケーションズ　モデレータ 田﨑 雅美 HDI-Japan

15:00

プラチナパートナー講演 & 国際基調講演 5F エミネンスホール

M05 顧客体験・趣向性調査に基づくコンタクトマネジメント策定のヒント

株式会社カスタマーリレーションテレマーケティング 花川 有年氏

M06 従業員満足を高め顧客満足を生む人事戦略 Happy employees, happy customers

AWP ジャパン株式会社 代表取締役社長 パトリシア・ムーン氏 Patricia Moon

16:50 コーヒーブレイク スタンプラリー 5F エミネンスホール・ホワイエ

ラウンドテーブルディスカッション 5F エミネンスホール

R11 ストラテジ（サポート戦略）	R12 ストラテジ（人事戦略）	R13 従業員満足（採用）	R14 従業員満足（教育）	R15 従業員満足（キャリアパス）
R16 従業員満足（定着）	R17 顧客満足（満足度調査）	R18 顧客満足（サポートチャネル）	R19 顧客満足（VOC）	R20 サポートプロセス（五つ星/七つ星）
R21 サポートプロセス（ITサービス管理）	R22 サポートツール（FAQ）	R23 サポートツール（チャット／ボイス）	R24 サポートツール（対応記録/チャネル統合）	R25 ナレッジマネジメント（KCS導入）
R26 ナレッジマネジメント（KCS導入）	R27 ナレッジマネジメント（KCS発展）	R28 ナレッジマネジメント（KCS発展）	R29 ワイルドカード	R30 ワイルドカード

18:00

19:00 ネットワーキングパーティー チームアワード マスターレベルアワード 入力マラソン結果 抽選会 5F エミネンスホール

展示ブース・スタンプラリー 4Fホワイエ・花の間C

簡易展示ブース・スタンプラリー

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！

日付 10/13(木) 時間 11:30~13:00 場所 4F 扇・錦の間

V01 / 扇の間 多角的に攻めるCX、DX戦略：NICEがコンタクトセンターを変える

ナイスジャパン㈱ エンタープライズグループ ソリューションコンサルタント マネージャー 望月 智行氏

ナイスが2022年5月に実施した調査によると、企業が提供するCXに満足いただけていない消費者がまだまだ多い状況です。VoCにしっかり目を向け、顧客ニーズを分析すること、お客様のご質問がFAQに連動されていること、また、問い合わせチャネル切り替え時に、途切れなくシームレスにお問い合わせを連携、または同一オペレーターによる対応を可能にすることなど、課題に対する解決の鍵を握っているのがナイスのソリューションです。本セッションではCX調査の結果をご紹介しながら、ナイスのソリューションがどのようにCX、DX、EXの問題を解決していくのかをご紹介致します。

Profile

1977年静岡県生まれ。2001年、新潟大学工学部卒業。
大手SIにてコンタクトセンターインフラのSEとして活躍後、2015年10月にナイスジャパン株式会社へ参画。
コンタクトセンター業界を中心に約20年の経験を持ち、カスタマーサービス領域においてテクノロジーを活用して業務課題を解決するソリューションコンサルタントとして活動中。

V02 / 錦の間 ～Helpfeel式！～KCSで蓄積したナレッジを社外FAQに活かす

㈱Helpfeel 代表取締役CEO 洛西 一周氏

本アカデミーに参加されている企業の多くは、KCSを実践していることでしょう。そして、KCSで蓄積したナレッジは、顧客対応時にオペレーターがマニュアル的に参照するだけではなく、社外FAQの作成にも活用することで、エンドユーザー自身による問題の自己解決を促し、顧客満足度をさらに向上させることが可能になります。
本セッションでは、KCSで蓄積したナレッジを社外FAQに活かす際のポイントや、その実現に役立つソリューションとして革新的な検索型FAQ「Helpfeel（ヘルプフィール）」を紹介します。

Profile

経産省IPA未踏ソフトウェア創造事業天才プログラマー認定。慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科修士課程修了後、米・シリコンバレーでNota,Inc.（現 株式会社Helpfeel）を設立。スクショ共有ツール「Gyazo」、知識共有サービス「Scrapbox」といったプロダクトの開発を主導。累計調達額は7億円を突破し、現在は2019年にリリースした検索型FAQ「Helpfeel」によるセルフサービス型顧客体験を業界標準にすることをミッションとしている。

日付 10/14(金) 時間 12:30~14:00 場所 4F 扇・錦の間

V03 / 扇の間 2023年発表　新HDIサポートセンター国際認定スタンダードのポイント

HDI-Japan 代表取締役CEO 山下 辰巳

サポート業界を唯一最先端で牽引し続けるHDIサポートセンター国際認定スタンダード(SCC)。パンデミックを乗り越え、デジタル化が加速し(DX)、顧客体験の重要性の理解が深まり(CX)、サポートの形が大きく変わってきました。そしてSCCを策定するHDI国際標準化委員会はこれらの変化をいち早く新たなスタンダードに取り入れてまとめ上げ、Ver.6.0　メジャーバージョンアップとして米国で発表しました。ビジネス成果を高めるにはサポートを企業全体で取り組む必要があります。この新たな考え方(ESM)が含まれた新スタンダードは2023年日本で発表予定ですが、その要点をVIPランチセッション参加者に先取りでお届けします。

Profile

米国系製薬会社ファイザー株式会社にて、初のヘルプデスク構築をし、株式会社ヤナセでは情報システム部門IT戦略担当として、社内ヘルプデスク、社外向けサポートセンターを構築した。その後米国HDI(コロラド州)に留学しHDI国際標準化委員会メンバーとして、数々の国際サポートスタンダードの作成にあたった。2001年HDI-Japan設立と同時に現職。アジアで最初のHDI認定オーディタとなり、国際的スペシャリストとして海外からの各種要請にも応えている。2016年永年のサポート業界への貢献が評価され、米国にてHDI殿堂5名の一人に選出された。

V04 / 錦の間 エフォートレスにCX/EX向上を実現する次世代サポートとは

㈱オウケイウェイヴ プラットフォーム部 マネージャ 小林 義忠氏

昨今、技術進化の加速に伴いユーザーの抱える課題は複雑化・高度化。さらにコロナ禍でのライフスタイルの変化により、解決の手段やタイミングも多様化。サポートセンターの負荷はますます高まっています。こうした背景の中、次世代サポートとして注目され始めているのがQ&Aコミュニティです。Q&Aコミュニティをサポートチャネルに追加することで得られる様々な効果について事例を交えながらお話しさせていただきます。

Profile

2012年株式会社オウケイウェイヴ入社。入社後、助け合いのチカラを様々な領域で展開すべく新規事業開発のプロダクト責任者として従事。一般ユーザー同士のQ&Aコミュニティだけでなく、著名人のQ&A、専門家Q&A、知識販売マーケット、それらの助け合いを最大化させる感謝メッセージングサービス（GRATICA）などをローンチ。
現在ではそういった経験をもとに助け合いのチカラを企業のサポート領域にお役立ていただくOKWAVE Plusの拡大に邁進しております。

オリエンテーリング

日付 10/13(木) 時間 10:30 場所 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。

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] GREEN	[008] PURPLE
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 智恵氏 日本ビジネスシステムズ㈱	百武 佐和子氏 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㈱	菊池 正倫氏 ㈱プロシード	茂呂 学 HDI-Japan

S01 モーニングセッション

日付 10/14(金) 時間 8:00 場所 4F 扇の間 ㈱RightTouch 代表取締役 野村 修平氏

プロフィットセンター化する次世代コンタクトセンターの取り組み

カスタマーサポートでは呼量削減の優先順位が高くなる一方で、顧客と直接の接点を多く持つカスタマーサポート部門が成約貢献できるコールを増やす観点はそれ以上に重要です。とは言え、現状のリソースの中でいたずらに呼量増加は見込めません。そうした解決策として、自己解決率向上でオペレーターが対応しなくても良い呼量削減を実現し、削減した余力で成約貢献が見込めるコールを積極的に増やしていく取り組みをwebサポートを起点として実施する「プロフィットセンター化する次世代コンタクトセンター」の最先端の事例をご紹介いたします。

Profile

2014年、Works Applicationsにて、Senior Vice Presidentとして大手企業の既存顧客向け営業チームの立ち上げ。
2016年、副社長で北米事業の立ち上げと撤退を経験。アメリカのデジタルの進歩を目の当たりにし、日本に帰国。
2018年よりブレイド参画。大手クライアントの営業チームの統轄しながら、新規事業立ち上げ。
現在はRightTouchを立ち上げ、ビジネス全般をリード。

M02 格付けベンチマーク速報

日付 10/13(木) 時間 9:00 場所 5Fエミネンスホール HDI-Japan 山田 祐嗣

今年の公開格付け速報では、9月～10月に実施した損害保険業界と健康食品業界の結果についていち早くお届けします。

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 10/13(木)・14（金） 場　所 4F 扇の間ホワイエ

EX/CX向上に繋がる切り札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6つの講演及び実践例を紹介します。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セッションでの質問にも解説していきますので、是非ご利用ください。

Knowledge Centered Service

KCS始めたいけど何からすればいいの？

What is KCS?

ナレッジの棚卸をしないってどういうこと？

世界最大級のサポート業界イベント「HDI国際カンファレンス」

SUPPORT WORLD LIVE HDI国際カンファレンス参加ツアー in 米国ラスベガス

2023年5月1日(月)～5月6日(土)

HDI国際カンファレンスは世界中から3,000名を越すサポートスペシャリストが集い、100以上の講演・セッションや大変多くの情報交換・ネットワーキングの場がもたれます。数百社に及ぶ展示では、最新のサポートテクノロジやノウハウをいち早く得ることができます。
2023年は米国ラスベガスのMGMグランドにて宿泊付きカンファレンスを開催します。サポート業界の著名人たちと直接情報交換をすることが可能です。

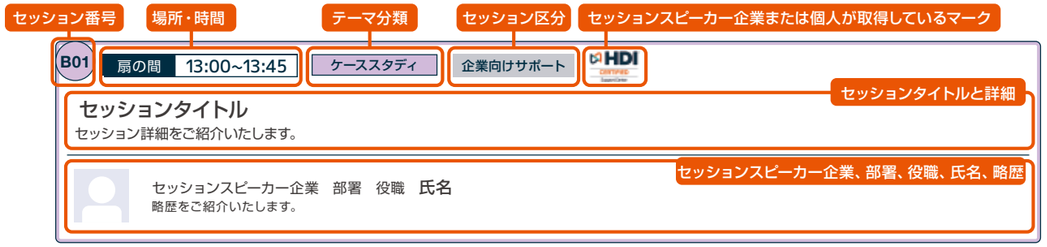
2022年参加したときのハイライト映像はこちら！

お問い合わせはこちら！
ツアー参加に関するお問い合わせは下記までお願いします。
info@HDI-Japan.com
申し込みは2023年1月13日(金)まで

HDI米国ツアー2022の様子

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。



*: HDI Webページ掲載本年8月末現在

MARK スピーカー企業取得マークの説明

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。

KCSアワード認定

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 10/13(木) 場所 4F 花・扇・錦の間

K01 扇の間 13:00~13:45 KCS ソリューション&ストラテジ

はじめてのKCS ～KCSって何？今からでも間に合う「超初級編」～

「KCSって何?」「うちには合わないんじゃないの?」…" ナレッジ" と聞くと、コンプライアンスや社内ルールを反映した" マニュアル" のイメージが強いかもしれません。しかしKCSの考え方は違います。KCSがなぜ、日本を含む世界各国の多種多様なセンターに導入され、現在も活用され続けているのか。国際標準のナレッジマネジメント方法論を0から理解する「超初級編」セッションです。今からでも遅くありません、固定観念を捨て、センターパフォーマンスを飛躍するチャンスを得ませんか。

㈱プロシード コンサルティング部 部長 シニアコンサルタント **菊池 正倫** 氏

新入社員の時から、コールセンター一筋、オペレーターからの叩き上げ。検定試験のセンターにて、オペレーターから部門長、またバックヤード業務 (BPO) 等を経験。また全国規模の催事において、センター立上げと同センターにてセンター長を経験した。現職では、職種や形態に関係なく幅広いセンター支援を実施。
特に、センター組織改善やマネジメント構築を得意とする。HDI国際認定インストラクタと同時に、COPC認定リード監査員としても活動中。

H01 錦の間 13:00~13:45 ビープル 一般消費者向けサポート

～Happy Employees Make Happy Customers～ 「VOCを活用したカイゼンプロセスと今後の展望」

CCへのお客さまから声(VOC)・入電は年間約100万件に及ぶ。従来の業務運営では、これらVOCの有効活用にはマンパワーでの分析が必要であり、分析に膨大な業務量が発生する為、十分な活用が難しかった。2019年の音声認識の導入を契機にVOCのテキストでのデータ保有が可能となり、更にはAIによる入電分類システムの導入で効率的効果的な分析・改善が可能に。セッションでは入電分類システム導入に至るプロセスと導入後の具体改善のプロセスを説明すると共にVOC分析活用で押さえておくポイントを解説。VOC分析・活用による継続的改善は、お客さまへの最適なサービス体制の構築が可能となり、当社で掲げる「お客さま第一の業務運営」の具現化に繋がると共に、CCで働く者への環境改善にも寄与。

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 業務開発グループ 担当課長 **白石 法之** 氏

2001年入社 国内営業、契約管理部門、人事、商品部を経て2018年CC事業部に配属、現職に
<着任後の取組み>各種システム開発のほか、VOC活用による運営面・品質面における各種改善対応、人事制度設計など多岐にわたりCC戦略企画担当として運営を推進。今年度からは中期経営計画に掲げる "先進性" を兼ね備えた「日本最先端のCC (CSV×DX) へ」の下、運営の高度化効率化、ノンボイス化など新時代のCC品質の維持・向上に尽力。

A01 花の間A 13:00~13:45 ケーススタディ 一般消費者向けサポート

人、コンタクトセンターだからこそできる取り組み

ファンケルのコンタクトセンターでは、お客さまのニーズの多様化に合わせて、チャネルの拡充やチャットボット強化による自己解決環境の提供など、デジタル化を推進してきました。効率化で余白を創出し、「人、コンタクトセンターだからこそできる取り組み」を試行錯誤しながら強化してきました。第一線でお客さまと接する部署だからこそできるファン化促進のアクションやVOC活動などをご紹介します。

㈱ファンケル カスタマーサービス本部カスタマーサービス部お問合せグループ 課長 **山川 瞬也** 氏

2009年4月、コンタクトセンターアウトソーシング企業へ入社。
オペレータ、SV、教育、品質管理専門チームの立ち上げなどを経験。
2016年11月、株式会社ファンケル 美容相談グループへ中途入社。
2019年5月、健康相談グループへ異動と同時に課長着任。

B01 花の間B 13:00~13:45 ストラテジ 企業向けサポート

『ES×CS』 ローソンの新たな挑戦！

全国1.4万店の加盟店からの問合せを受ける店舗サポートデスクは24時間、365日運営。加盟店にスムーズな店舗運営を行って頂く為に、より寄り添ったセンター化を実現したく2020年度にHDI三つ星に初挑戦。二つ星に留まる。前回挑戦の反省からパートナー企業と問題点、課題を徹底追及。改善すべき課題に対する具体的な打ち手を愚直に推進。挑戦2年目で三つ星を獲得できた。今回のセッションでは三つ星獲得に至るプロセスや気づきをお伝えするとともに、当室ミッションであるCS、ES向上に向けた様々な展開事例、それを下支えするDXの活用等についても発信を行い聴講いただく皆様のご参考になればと考えます。

㈱ローソン CS推進室 コンタクトセンター統括 部長 **稲葉 裕二** 氏

最大手CVSの新規事業立上げに伴い自身で1席からコンタクトセンターを立上げ。2拠点400席規模のマルチセンター化を実現。その後、ベンチャーBPOベンダーに転身。コール及び事務センター16拠点1,800席の統括責任者を務める。2016年よりローソンに転身。2019年より現職。2022年度より社長直轄のCS推進室を発足。VOCを経営に活かすべく高速回転で全社横断でES、CS向上を推進している。

D01 花の間D 13:00~13:45 プロセス 企業向けサポート

電話中心のソフトウエアヘルプデスクにおけるデジタルサポート活用の取り組み

問い合わせの削減、サポート応対の効率化を目的として導入したFAQやチャットボットなどのデジタルツールの活用がなかなか進まない。そんな悩みをお持ちではないでしょうか。私たちのチームにおいても電話中心のソフトウエアヘルプデスクからデジタルシフトを目指して、日々試行錯誤を繰り返しながらデジタルツールの活用拡大を目指しております。そのような取り組みのなかで、効果的だった認知向上施策や考え方をご紹介させていただきます。まだまだ道半ばではございますが、みなさまの課題解決のヒントや気づきに繋がりましたら幸いです。

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 **仙坂 大輔** 氏

1999年に富士ゼロックス株式会社にSEとして入社。現場でのSI、PM活動を経て2007年よりSEが個別開発したシステムのコンタクトセンター運営を担当。
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)のヘルプデスク機能統合と効率化を進める。
2021年7月よりDocuWorksソリューションサポートチームの運営・マネジメントを担当。電話中心の対応からFAQ、チャットボット等を活用したデジタルサポートへの変革に挑戦しています。

K02 扇の間 14:45~15:30 KCS 企業向けサポート

KCS運用でAIコーパスに ～ユーザの問合せからHAPPYな世界へ～

このセッションでは、私たちの提供するAIチャットボットがどのようなツールなのか、導入後の結果について、そして、他自治体案件とコンテンツを共有することでどんなHAPPYな世界になったのかについてご紹介します。約1年前、私たちのコールセンターはユーザからの問合せが殺到しており、1日1日を乗り切ることだけで精いっぱいでした。そんな中、チーム一丸となりKCSでユーザ経験を蓄積し、AIチャットボットの導入に成功。
また、他自治体案件とコンテンツを共有することでAIコーパス（学習データベース）化の第一歩を踏み出しました。
「HAPPYな世界を実現したい」とお考えの皆さまへ、何らかのヒントになれば幸いです。

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 **丸山 由希** 氏

2019年入社。公共事業コールセンターを担当する部門でオペレータの経験を得てスーパーバイザを担当する。業務を通じてKCSの理解を深め、所属する部門でKCS推進担当を務める。
現在は、2022年にKCSPを取得し、担当するコールセンター業務でKDEの役割を担っている。

H02 錦の間 14:45~15:30 ビープル 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～

日本ハムお客様サービス室は、「人」だからこそできること、「人」でないとできないこと、それを探求しながら、お客様の「真意」を汲み取ることを通して、その声を、社会課題の解決、企業価値向上につなげるよう努めています。この1年間の取組みやお客様の声からの商品改善事例等をご紹介します。
また、ニッポンハムグループは、企業理念の1つに、「わが社は、従業員が真の幸せと生き甲斐を求める場として存在する。」ことを謳っています。理念に基づいたESの考え方についてもお伝えします。

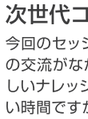
日本ハム㈱ お客様志向推進部 お客様サービス室 マネージャー **藤岡 知礼** 氏

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。

A02 花の間A 14:45~15:30 ケーススタディ 一般消費者向けサポート

お客さまの幸せは私たちの幸せ。For You コミュニケーション！

当社は、企業理念として『一生涯のパートナー「あったらいいな」をいちばんに』をかかげております。その実現に向け、お客さまへ寄り添い、感動サービスがお届けできるよう当コンタクトセンターでは、応答率と同等に「お客さまからの感謝の声」についてKPI指標としております。そして、お客さまの幸せは私たちの幸せであり、また、私たちの幸せあってこそお客さまに幸せを感じてもらえる対応ができるという信念のもと、社内のコミュニケーション・人財育成に取り組んでおります。僭越ながら、15年連続三つ星を獲得することができた「寄り添いの精神」を培った当社の取り組みについてご紹介させていただきます。



ネオファースト生命保険㈱　コミュニケーション推進部　コンタクトセンター長　**小林 香織** 氏

1993年に第一生命保険相互会社（現：第一生命保険株式会社）入社。支社の保険営業現場を経た後、確定拠出年金導入・運営および人事部にてダイバーシティ推進・人財育成を担当。2018年よりネオファースト生命保険会社に出向。通信販売・インターネット販売部門を担当の後、2021年よりコミュニケーション推進部コンタクトセンター長として、センター全体の品質向上を目指し、マネジメントを実践している。

B02 花の間B 14:45~15:30 ストラテジ 企業向けサポート

フレキシブル＆ハイブリッドワーク環境での三つ星チャレンジ

NTTグループは今年6月に居住地制限を撤廃し、日本全国どこからでもリモートワークできる「リモートスタンダード」の導入を発表しました。勤務場所を「社員の自宅」とし、転勤や単身赴任を伴わない働き方を拡大中です。
NTTコミュニケーションズにおいても、従業員が「働く時間」「働く場所」の選択や勤務事業所にこだわらない「住む場所」を選べるリモートワークの導入を行いました。併せて対面（出社）のコミュニケーションも効果的に取り入れ、対面・リモートを組み合わせた「フレキシブル＆ハイブリッドワーク」を目指しています。環境の変化に柔軟に対応しながらCX/EX向上に努める我々の取り組みをご紹介します。

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　**前時 隆** 氏

2014年NTTコムエンジニアリング株式会社に入社。2018年まで東京オペレーションセンターにてNTTコミュニケーションズが提供する法人向けネットワークサービスの故障受付を担当し、主に大規模故障の統制業務に従事。2018年10月より仙台オペレーションセンターに移り、現在はセンター全体のオペレーション品質向上、職場環境向上に取り組む。

HDI-Japan
代表取締役CEO　**山下 辰巳**

D02 花の間D 14:45~15:30 プロセス 一般消費者向けサポート

安全・安心・快適・便利な高速道路サービスの提供のために　～10年連続三つ星獲得～

NEXCO東日本のお客さまセンターは2007年の設立以来、当社グループ内各部署との連携、一次対応完了率及び応答率の高さの確保、お客さまの声の分析等を通じて、CX向上の取組みを積み重ね、特にお客さま対応の品質については、コンタクトセンター専門会社様とともに長年に亘り維持、向上に努めてまいりました。その結果として、HDI-Japan様による「電話問合せ窓口格付調査」において、2012年～2021年の10年連続「三つ星」をいただくことができました。本セッションでは10年連続「三つ星」に至った理由について、当社とコンタクトセンター専門会社様との間での明確な役割分担や強固な信頼関係に基づく、緊張感と安心感のあるセンターづくりを中心にお話いたします。

東日本高速道路㈱　広報・CRR部　お客さまセンター　センター長　**竹川 郁子** 氏

1992年、慶応義塾大学法学部政治学科卒。日本道路公団へ均等法施行後まもなく総合職として入社。分割民営化により東日本高速道路株式会社（NEXCO東日本）に。管理事務所の営業担当課長として、お客さまからの苦情に約5年間で2,500件程度対応。管理担当課長、ETCマイレージプラザ事務局（コールセンター出向）、本社新事業開発課課長代理、CSR推進課課長としてSDGsを強力に推進する等を経て、2021年、お客さまセンター長。家族は夫と息子2人。

K03 扇の間 16:30~17:15 KCS ソリューション&ストラテジ

次世代コンタクトセンターの考察　～コンタクトセンターはどのように変革するのか～

今回のセッションでは、2022年度の国内コンタクトセンターの取り組みのトレンドについてご紹介します。コロナウィルスの影響により、センター間の交流がなかなかできない状況のため、他社センターの取り組みの事例としてご参考にして頂ければと思います。また、「KCSの手法を利用した、新しいナレッジシステムの活用方法」についての事例紹介と「次世代コンタクトセンターについて」という3つの内容についてお話をさせて頂きます。短い時間ですが、皆さんのセンター運営のご参考となる内容をお届けできるようにと考えておりますので、よろしくお願い致します。

HDIファクルティ　**田口 浩** 氏

2021年10月から独立し、コンタクトセンター専門のコンサルティング会社をスタートさせました。KCSを導入する企業のご支援やセンターの業務改善のご支援等を実施しながら、業界への貢献として、コンタクトセンター業界で働く方の学習ツールの執筆も行っています。また、IT協会では、カスタマーサポート表彰制度の副審査委員長を担当し、コンタクトセンター教育検定協会では、試験対策用の学習テキストの執筆や、情報処理学会の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についての研究や論文の執筆を行っています。

H03 錦の間 16:30~17:15 ピープル 一般消費者向けサポート

顧客の感謝、スタッフへ届け！　～「伝える」ではなく「伝わる」を習慣に～

JAF総合案内サービスセンターには毎日、多くの顧客からお問合せがあります。スタッフの対応に満足した顧客から、感謝の言葉をいただくこともあります。日々頑張っているスタッフへ、顧客からの感謝の気持ちを伝えたい、どうしたら顧客の喜ぶ声を直に届けられるのだろうか、スタッフ想いの担当者が考えたアイデアとは、そして従業員のハピネスの力が生み出すビジネスの発展とは。「伝える」ではなく「伝わる」を習慣に持つJAF総合案内サービスセンターならではの取り組みを紹介いたします。

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
センターマネージャー　**日比野 剛** 氏

ＪＡＦ会員の維持拡大（入会や継続促進）に関する企画立案等の業務を得て、2009年より全国集約のコールセンター立ち上げ時よりコールセンター業務に携わり現在に至る。現在はセンター運営管理とともにお客様満足度の向上について取り組んでいる。

HDI-Japan
CRM
マネージャー　**田﨑 雅美**

A03 花の間A 16:30~17:15 ケーススタディ ソリューション&ストラテジ

「デジタル化はセンターを変えるのか!?」　～次への備えはできているか!?～

コロナ禍での2年間で消費者のライフスタイルは勿論価値観なども大きく変化したといえる。生活の中にデジタルが浸透し、企業と消費者の間にもデジタル活用は欠かせないものとなっている。今後も拡大していくとともに重要度も増していくであろうことは容易に想像がつく。そんな中で今後もデジタル化の流れに追随するだけでは次の時代に対応できないのではないか。「格付け調査」を通じて感じた点を踏まえて私なりの現状認識と次への備えとは何かを考える。

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。

B03 花の間B 16:30~17:15 ストラテジ 一般消費者向けサポート

オペレーター視点を重視したシステム改革　～よりお客さまに寄り添うために～

メットライフ生命では、“ともに歩んでいく。よりたしかな未来に向けて”をPurposeとしており、その実現のための戦略として、現在いくつかの大規模なプロジェクトを進めています。その中の大きなプロジェクトの一つとして、長年の課題だったコンタクトセンターのシステムおよび周辺システム改革にも取り組んでいますが、常にコンタクトセンターのオペレーターの視点を考えたシステム構築を行うことで、まさに” Happy Employees Makes Happy Customers”を目指しています。その取り組みについてご紹介させていただきます。

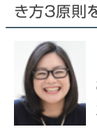
メットライフ生命保険㈱　プロジェクト管理推進部　ディレクター　**増田 加代子** 氏

2016年メットライフ生命入社。プロデューサーコンタクトセンターの責任者としてコンタクトセンター運営およびプロデューサー向けサービス企画を推進。その後、お客さま・プロデューサー向け双方のコンタクトセンターのサービス企画および運営管理を行うグループの責任者を経て、現在はコールセンター関連のプロジェクト推進の責任者として従事。

D03 花の間D 16:30~17:15 プロセス 企業向けサポート

ESなくして、最高のサービスはできない。働き方の3原則をどう守るのか

私自身、事業所内DXを進める立場ですが、デジタル化を進めながら改めて、【サービスの差別化・価値とは、人のホスピタリティ、人と人のつながり、人の想いに心底寄り添えているかどうか】だと気付かされています。人に寄り添えるかどうかは、従業員がその心の余裕を持てていることが重要であり、沖縄事業所として勝手ながらに作った「働き方3原則。やりがい・安心・刺激（成長）」をどうバランスを保ちながら企業が提供していくのかが重要と考えています。しかし少人数で推進するのは容易ではありません。やはりデジタル化は必須です。デジタル化をどのように組み込みながら、我々の働き方3原則を推進していく方法を本日お話します。



日本ビジネスシステムズ㈱　クラウドマネージドサービス本部　沖縄事業所　事業推進グループ　マネジャー　**呉屋 佐喜** 氏

2007年に日本ビジネスシステムズの営業として外資系企業を担当しIT基盤の構築やシステム統合などを支援してきた。沖縄に移住後は2016年の事業所の立上げメンバーとなり事業所の横ぐし機能として採用、制度立案、サービス企画、社内DXなどをマルチに推進。従業員が如何に働き、満足した日々を送ってもらうのか、そしてお客様にとって最高のサービスは何かを日々追及しています。

SESSIONS 分割セッション詳細情報　日付 10/14(金)　場所 4F 花・扇・錦の間

K04 扇の間 8:45~9:30 KCS 一般消費者向けサポート

KCS実践の取り組み　～社内ナレッジをデジタルSVへ～

キャッシュレス化、デジタル化が進み、決済手法も多様化する中で我々はお客様に『最高の決済プラットフォームを提供する企業であり続けたい』と考えています。不正利用やカード紛失などのお困り事をはじめとしたお問合せには、デジタルと有人を組み合わせ、オペレーターではワンストップで迅速かつ正確な対応が求められます。昨年度よりナレッジ検索システムを導入し、KCSの取り組みを始めています。とはいえ、顧客体験と生産性向上の両立の観点からも、インナーナレッジを顧客向けのセルフサポート機能として展開する観点からも、そして現場のモチベーションアップの観点からも試行錯誤の毎日です。その内容を少しでもご披露できればと思っています。

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

日興証券（現SMBC日興証券）入社後、個人営業、本社企画、コールセンターの立ち上げを経て、2004年同社コールセンター長に就任。2013年にグループ会社、三井住友銀行のコールセンター改革にも携わる。SMBC日興証券で支店長、三井住友銀行でのエリア支店長を経て、2019年から三井住友カードのコールセンター改革に参画し現在に至る。

H04 錦の間 8:45~9:30 ピープル 一般消費者向けサポート

ファンを生み出すコンタクトセンターを目指して

サントリーグループの健康領域を担うサントリーウエルネスは、お客様の健やかで美しい毎日を応援する会社を目指しています。私どもがお客様のお手元に届けるのは健康食品・化粧品ではありますが、お客様のウエルネスライフをサポートさせて頂くためにはコンタクトセンターの役割もとても大切なものだと考えています。お客様にとって心地良い応対はもちろんのこと、お客様の今の状況に寄り添い、お電話が終わったタイミングで「晴れやかな気持ち」になって頂くことを常に考えてお話をさせて頂いています。ただのコールセンターを超えて、ファンづくりの場として、お客様また事業に貢献できるコンタクトセンターを目指し、どのように運営しているのかをお伝えさせて頂きたいと思います。

サントリーウエルネス㈱　コンタクトセンター　基盤グループ　課長　**菊池 健一** 氏

国内トイレタリーメーカーでの営業職・ブランド企画職を経て、2013年にサントリーウエルネス㈱入社。7年間、化粧品の商品企画職の後、2020年4月よりコンタクトセンターにて健康食品・美容商品のセンター運営マネジメントに従事。

A04 花の間A 8:45~9:30 ケーススタディ 企業向けサポート

多様な人材を活かす組織風土づくりとチームワーク

私たちは世の中より早く、働き方改革に取り組んできましたが、そのきっかけは高い離職率でした。様々な取り組みをおこない、たどりついた人事方針は100人100通りの働き方。多様な人材が活躍できる組織風土づくりに取り組んできましたが、リモートワークが進み、働き方も大きく変わってきました。
今回はコンタクトセンターに特化せず、私たちサイボウズが「チームワークあふれる会社」を目指して取り組む、様々な仕掛け作りをご紹介します。

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。グループウエア製品のプロダクトマネージャーを経て新規事業部長やマーケティング部長などに従事、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　サイボウズカレッジ
チームリード　**武田 杏奈** 氏
2009年サイボウズ株式会社新卒入社。コンタクトセンターのテクニカルサポートチームリーダーを経て、現在はカスタマーサクセス業務を担当し、お客様の製品活用を支援するとともに、「サイボウズカレッジ」にてセミナーの企画運営と講師を担当。お客様の会社の風土づくりやチーム作りを支援する活動に従事している。

B04 花の間B 8:45~9:30 ストラテジ 一般消費者向けサポート

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。
当セッションタイトルの最終バージョンと致し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。

D04 花の間D 8:45~9:30 プロセス 企業向けサポート

従業員と組織の絆からワクワクワークのあふれる社会へ。　～働きがいのある組織に向けて～

従業員へ毎月アンケートを実施し、エンゲージメントの見える化を推進してきたというのが弊社のエンゲージメント向上のファーストステップです。
これにより組織の特徴や課題が文字通りあらわになりました。
今回、この課題に対して試行錯誤した改善活動とその活動によるエンゲージメントの変化について発表させていただきます。
「ワクワクワークのあふれる社会へ」をミッションとして掲げる弊社。従業員一人ひとりが組織に愛着を持ち、個人と組織が互いに成長しあい絆を深められる会社へ近づいたのかどうかご期待ください。

パーソルワークスデザイン㈱　CSソリューション部　業務推進課　**小林 正樹** 氏
コンタクトセンターアウトソーシングベンダーでの20年の運用・管理経験を活かし、現在は社内組織へSCC、KCS、生産性向上、エンゲージメント等を内部に定着、推進する部署である業務推進課に在籍。特に生産性向上、エンゲージメントをメインタスクとして活動。コール業務において後処理の効率化やエンゲージメントの見える化で離職率の低下を目指す取組みを行っている。

K05 扇の間 10:30~11:15 KCS 企業向けサポート

DX時代の新たなサポートデスクの実現にチャレンジ！　～ネットワーク運用とITヘルプデスクの融合～

法人のお客さまは現在、DXを推進させ、デジタル化やIoTで得られたデータを、ネットワークを介して集約し「いつでも・どこでも・だれでも」活用できる環境つくりを進める一方、DX人財の確保や増加するITインフラの運用、複雑化するユーザサポートに課題を感じておられます。そこで当社では、パーソルワークスデザイン社と協業し、当社の強みであるITインフラの運用・監視をおこなう『サービスデスク』と、パーソルワークスデザイン社が強みとしている、KCSを活用した『ITヘルプデスク』を融合させた『Xーデスク』をお客さまにご提供すべく、昨年度から両社で取り組んでいます。今回は、この両社の取り組みについて、ご紹介いたします。

KDDI㈱　ソリューション推進本部　マネージドソリューション部　部長　**藤田 秀臣** 氏
通信キャリアに入社し、電話サービスの保守業務やインターネット、データセンター事業の立上げに参画。
その後、法人顧客のシステムエンジニアとして、お客さまITインフラシステムの構築・運用に従事したのち、法人顧客のアウトソース事業を立上げ、現在に至る。

H05 錦の間 10:30~11:15 ピープル 一般消費者向けサポート

お客さま満足とESの最大化を目指して　～資生堂お客さま窓口の取り組み～

新型コロナウィルス感染拡大により、お客さまを取り巻く環境が大きく変化する中、お客さま窓口の役割も大きく変化しています。変化する時代においても、「生活者と美、生活者と資生堂をつなぐ架け橋となり、生活者それぞれの豊かな人生をかなえることに貢献する」というビジョンを掲げる「資生堂お客さま窓口」のチャレンジについてご案内させていただきます。併せて、時代の変化に合わせた柔軟な働き方改革に向けた、在宅でのお客さま対応の導入、社員のモチベーションを高める取り組みについてもご紹介します。

資生堂ジャパン㈱　コンシューマーセンター　センター長　**徳永 由美** 氏
新卒で資生堂に入社。営業、経営企画、企業ホームページの企画・運用、新規事業開発などを経て、2016年にコンシューマーセンターへ異動。「資生堂お客さま窓口」に寄せられるお客さまの声情報の社内フィードバック・改善活動や生活者視点育成の社内教育を担当。2019年より現職。

A05 花の間A 10:30~11:15 ケーススタディ 一般消費者向けサポート

ZOZOの感動の顧客体験　～パフォーマンスと品質の両立～

ZOZOTOWNでは、お客様一人ひとりに合わせた対応を行うことで、センターミッションである「お客様と友達になる」の実現を目指しています。
日々の対応の中で生まれる感動の顧客体験。その軸となるのは、パフォーマンス、品質、支援部署の三本柱です。
早いレスポンス、脱マニュアル、サポートセンター内各部署での役割分担など、私たちZOZOTOWNの取り組みをご紹介します。
みなさまのセンターで、感動の顧客体験を生み出すためのヒントになれば幸いです。

㈱ZOZO　ホスピタリティ本部 CS推進部幕張センター1 コンシェルジュサービス2ブロック　ブロック長　**今野 知秋** 氏
2011年、株式会社スタートトゥデイ（現：株式会社ZOZO）カスタマーサポート部門に入社。SV、対応品質担当、研修管理者を経て、現在はオペレーション部門の管理者として従事。2013年より三つ星、五つ星の取得プロジェクトを通して、センター品質・価値向上に努めている。

B05 花の間B 10:30~11:15 ストラテジ 一般消費者向けサポート

チャットとメールを伝わる文章と管理方法の見直しで改革

SBI証券では、チャットボットの利用率や満足度が向上してきました。それには、利用されるお客様にストレスを与えず、違和感がない文章が必要になります。AIやDX技術が進歩しても、様々な言葉づかいがある日本語は、人が書くしかありません。また、SNSの普及で、お客様が読み慣れている文章は、時代によって変化しています。SBI証券では、チャットとメールでの回答業務と、チャットボットの管理までを同じ部署が担当しています。
普段からお客様に伝わる文章を追求し、KCSの考え方を取り入れた文章の管理方法を実践しています。
最終的には、チャットボットにフィードバックするまでの取り組みをご紹介します。

㈱SBI証券　カスタマーサービス部 デジタルコミュニケーション課　課長　**飯島 正二** 氏
グローリー商事株式会社(現　グローリー株式会社)にて保守サービスなどに従事。2006年6月にイー・トレード証券(現　SBI証券)に入社。カスタマーサービスセンターでは、お問合せフォーム、FAQ、チャットボット、WEB接客ツールを担当。WEB接客ツールを活用して、WEBサイト上で困っているお客様に「FAQ」を届ける取り組みで満足度90%を実現。最近では、伝わる文章と管理方法の改善に取り組んでいる。

D05 花の間D 10:30~11:15 プロセス ソリューション&ストラテジ

現役オーディタが語る「サポートセンター国際認定」攻略法　～これで取れる！「五つ星」「七つ星」～

HDI_SCC：国際認定スタンダードはEFQM（欧州経営品質賞）、NIST（USA国立標準研究所マルコム・ボルドリッジ賞）、ISO9000（国際標準化機構）やITILの良い所取りをしたベストプラクティスです。このスタンダードに準拠してサービスを提供するとセンターの運営状況が可視化できると同時に継続的な改善を進める事ができます。またセンター運営管理者の業務引継ぎが短期間で容易に行えます。
このセッションでは認定取得を進めるにあたりそのヒントを提供しセンター運営者からの疑問、質問にお答えします。そしてサポートサービスのプロセスを分かり易くフロー図を用いて解説します。

HDIファカルティ　**水野 釈三** 氏
ICTサポート会社でエンジニアとして航空会社のICTシステム・サポート業務に従事。その後首都圏の営業拠点でICTシステムの顧客サービス品質管理、拠点運営に携る。２０００年カスタマーコンタクト部門長に就任し同部門において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した。その後、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た。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

HDI-Japan
COO
鈴木 謙人

K06 扇の間 11:30~12:15 KCS ソリューション&ストラテジ

ニューノーマル時代のサポートとは　～三つ星10のポイントとシフトレフト～

新型コロナウイルスが世界に広がってから、サポートを提供する企業だけでなく、サポートを受ける顧客にも大きな変化がありました。
変わり続けるニューノーマル時代のなかで、成功体験への期待も変わりつつあります。
顧客視点の格付けベンチマークによって捉えた、優れたサポートサービスのポイントとともに、カスタマエクスペリエンスを高める鍵となる『シフトレフト』や『KCS』について、皆様と考えていきたいと思います。

HDI-Japan　CRM チームリード　**茂呂 学**
2009年にITサービス企業に入社後、データセンターの営業、運用・設備管理業務を経て、グループ内向けの情報システムサポートセンターに着任。サポートセンターで従事し、HDIのトレーニングを受講してサポートサービスの奥深さを知る。2019年にHDI-Japan入社後は、センターで従事した経験にHDIの知見を加え、専門審査員として数多くの調査を実施。様々なメンバー企業の方々との対話を通じて得た知見と、オーディタ認定にあたり修得した知識を活かし、必要な情報を分かりやすく伝えることを心がけ、HDIからの情報発信に努めている。

H06 錦の間 11:30~12:15 ピープル 一般消費者向けサポート

一人ひとりが主役感！　～人を活かす組織づくり、組織力を高める人づくり～

みずほ証券のコンタクトセンターは、戦略貢献のため『受電キャパシティ倍増』にチャレンジしてきました。その道のりは決して平坦ではなく、組織がうまく回らない、思った成果が出ない、人が辞めてしまう、そんな課題に直面してきました。私たちがこの危機をどのように乗り越え、「量の拡大と質の向上」「再現性・持続可能性を高めたセンター運営」を進めてきたのかをお伝えしたいと思います。また、足もとでは2021年12月に「AI音声ボット」を導入し、試行錯誤しながらも少しずつ成果・効果が出始めており、この点についてもご紹介できればと思います。

みずほ証券㈱　ダイレクトチャネル事業部　東京第二コンタクトセンター　センター長　**楠見 潤一** 氏
1986年入社。営業マネジャー、支店長を数カ店歴任後、2017年からコンタクトセンター業務に従事。2018年にセンター長に就任して以降、4拠点あるコンタクトセンターのコントロールタワーとして、人財育成を起点とした「質の向上」と「量の拡大」に日々取り組んでいる。

A06 花の間A 11:30~12:15 ケーススタディ 一般消費者向けサポート

センター変革 ～三つ星がもたらす光と影～

auじぶん銀行カスタマーサポートには、3つのセンターがございます。長年、応対の品質やレベルがセンターごとに異なる縦割りの組織でした。 そのため、お客さまからの「同じ銀行なのに窓口によって応対に差がある」との声が、改善課題の中心でした。そこで、3つのセンターが一枚岩となり取り組む「横ぐしの組織改革」に挑みました。挑む過程でオペレーターと管理者にもたらした光と影。自己成長による自信や達成感、仕事への充実感などの向上・・・成果が出ないことへの葛藤や焦りといった数々のスランプ‥‥ その行方はいかに・・・!?様々なエピソードをご紹介いたします。

auじぶん銀行㈱ CS企画部 調査役 **板橋 智絵** 氏

10年間、メガバンクの支店窓口にてお客さま応対に従事。Fintech企業での就業を経て、2020年にauじぶん銀行株式会社へ入行。
お客さまセンターにて顧客応対やプロジェクト推進を担当したのち、2021年からCS企画部にて3センターの応対品質向上施策の検討・実行、品質管理に従事。
CXのみならずEX向上活動にも注目し、日々、邁進中。

B06 花の間B 11:30~12:15 ストラテジ 一般消費者向けサポート

成長し続ける組織になるための人材育成 ～ツナガルタイムと2.5次元研修～

コロナ禍を契機としたDXの加速にともない、コンタクトセンターに求められる期待・役割も日々変化し続けています。
今回は、「セゾン自動車火災保険だからできる応対」の実現に向けて、私たち自身が常に変化し続け、組織が成長し続けるための取組として取り入れた「ツナガルタイム（1on1ミーティング）の改革」および、動画やEラーニングでの自律的な学習スタイルを取り入れた「インストラクショナルデザインモデル」を活用した研修についてご紹介いたします。

セゾン自動車火災保険㈱ お客さまサービス部
課長 **田中 秀和** 氏
1998年4月入社。法人営業部（代理店担当）、損害サービス部（自動車事故担当）、労働組合専従、事務企画部での経験を経て、2015年に損害サービス部サービスセンター長、2017年に内部監査部課長、2020年に人事総務部課長を務めた後、2022年4月より現職。

セゾン自動車火災保険㈱ お客さまサービス部
ジュニアチーフ **柳田 由美** 氏
2016年11月入社。お客さまサービス部（コールセンター）にて、コミュニケーター（電話オペレーター）としてお客さま対応を経験した後、2019年10月より教育担当（社内研修講師等）を兼務、2020年4月より現職。

D06 花の間D 11:30~12:15 プロセス 企業向けサポート

センターパフォーマンス向上の鍵！ ～ノンボイスサポート導入のすすめ～

働き方改革（テレワーク）や業務のDX化が急激に進む中で、ITヘルプデスクに対するニーズは高まる一方です。私たちの現場でも、サポート人材の確保やその育成、業務の効率化などが急務となっています。これら課題に対し、私たちは“ノンボイスサポートの導入”という手段を選択し、この解決に取り組んでいます。本セッションでは、私たちの取組みの失敗事例や成功事例、導入効果についてご紹介いたします。本セッションが、みなさまのセンターのパフォーマンス向上のヒントとなれば幸いです。

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 副長 **橋口 佳奈子** 氏

1997年入社。営業部門、保守部門を経て、2010年よりヘルプデスク業務に従事。電力関連および官公庁向けヘルプデスクでのオペレータを経験後、スーパーバイザとして、新規ヘルプデスクの立ち上げや問合せ履歴管理システムのリプレースに携わる。現場経験を活かしたお客様満足度の高いセンター運営やDX促進に取り組んでいる。

チーム対抗アンケート入力マラソン・アカデミー全体アンケート

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オリジナルサコッシュをお渡しします。5Fエミネンスホールにて14日の18:00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)。
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。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！また、来年のHDIイベントも以下のとおり日程が決定しました！

アンケート入力マラソン・アカデミー全体アンケートはこちらから
https://academy2022.hdi-japan.com/home/que/

HDI-Japan来年度イベント日程決定！

HDI AWARD 2023
2023年5月**17**日（水）全日開催
場所：京王プラザホテル東京 エミネンスホール

HDI Academy 2023／**KCS Academy** 2023
2023年10月**25**日（水）／**26**日（木）
場所：京王プラザホテル 東京 エミネンスホール、花・錦・扇

ROUND TABLE DISCUSSION

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。毎回大好評につき、本年は両日実施します！ぜひご参加ください。

日付 10/13(木) 時間 17:30~18:30 場所 4F 扇・錦の間

R1 錦の間
従業員満足
モチベーション、スキルや責任、ウェルビーイング など
パーソルワークスデザイン㈱
澁谷 貴子 氏

R2 錦の間
従業員満足
モチベーション、スキルや責任、ウェルビーイング など
パーソルワークスデザイン㈱
山本 章布 氏

R3 錦の間
顧客満足
顧客体験/価値の向上、計測方法、今後のニーズ など
㈱PKSHA Communication
片岡 利之 氏

R4 錦の間
顧客満足
顧客体験/価値の向上、計測方法、今後のニーズ など
九電ビジネスソリューションズ㈱
大森 涼子 氏

R5 錦の間
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
茂呂 学

R6 扇の間
サポートプロセス
KPI、センターベストプラクティス、センターの地位向上 など
パーソルワークスデザイン㈱
山崎 秀 氏

R7 扇の間
サポートツール
FAQ、チャットボット、コミュニティ、ITSM、効果測定 など
パーソルワークスデザイン㈱
安部 志保 氏

R8 扇の間
ナレッジマネジメント
KCSの導入/展開における計画、課題やメリット など
㈱ TMJ
北村 岳大 氏

R9 扇の間
ナレッジマネジメント
KCSの導入/展開における計画、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

R10 扇の間
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
山田 祐嗣

日付 10/14(金) 時間 16:50~18:00 場所 5F エミネンスホール

R11 **ストラテジ(サポート戦略)**
ビジネス貢献、利益や価値の創出、センターの地位向上 など
富士フイルムサービスクリエイティブ㈱
紀野 久聡 氏

R12 **ストラテジ(人事戦略)**
人事施策、従業員エンゲージメント、ウェルビーイング など
セゾン自動車火災保険㈱
安東 徹治 氏

R13 **従業員満足(採用)**
採用計画、採用基準、新人の教育・指導 など
パーソルワークスデザイン㈱
山本 章布 氏

R14 **従業員満足(教育)**
SV・リーダーの育成、評価と褒章、トレーニング方法 など
パーソルワークスデザイン㈱
澁谷 貴子 氏

R15 **従業員満足(キャリアパス)**
キャリア形成方法、スキルや責任、職務転換 など
パーソルワークスデザイン㈱
初鹿野 壮 氏

R16 **従業員満足(定着)**
モチベーション施策、評価と褒章、ウェルビーイング など
富士通コミュニケーションサービス㈱
飯室 昭一 氏

R17 **顧客満足(満足度調査)**
顧客視点、実施目的、調査方法、第三者評価 など
日本ビジネスシステムズ㈱
石川 智恵 氏

R18 **顧客満足(サポートチャネル)**
顧客体験、価値提供、効果測定、今後のニーズ など
AWPジャパン㈱
田中 寛子 氏

R19 **顧客満足(VOC)**
顧客体験/価値の向上、収集・活用の方法 など
CTCファーストコンタクト㈱
余語 知幸 氏

R20 **サポートプロセス(五つ星／七つ星)**
取り組み方法、ビジョンミッション、課題やメリット など
HDIファクルティ
水野 釗三 氏

R21 **サポートプロセス(ITサービス管理)**
KPI、センターベストプラクティス、運用プロセス など
パーソルワークスデザイン㈱
山崎 秀 氏

R22 **サポートツール(FAQ)**
運用プロセス、目的、効果測定、メリットや課題 など
auじぶん銀行㈱
堀野 和明 氏

R23 **サポートツール(チャット/ボイス)**
運用プロセス、目的、効果測定、メリットや課題 など
あいおいニッセイ同和損害保険㈱
國﨑 美香 氏

R24 **サポートツール(対応記録／チャネル統合)**
オムニチャネル、ITSM/CRM、ツール連携 など
HDIファクルティ
髙橋 伸之 氏

R25 **ナレッジマネジメント(KCS導入)**
導入計画とプロセス、コミュニケーション、ツール など
㈱プロシード
菊池 正倫 氏

R26 **ナレッジマネジメント(KCS導入)**
導入計画とプロセス、コミュニケーション、ツール など
パーソルワークスデザイン㈱
菊地 沙香 氏

R27 **ナレッジマネジメント(KCS発展)**
運用効果、評価測定、価値創造、課題やメリット など
パーソルワークスデザイン㈱
吉田 純一郎 氏

R28 **ナレッジマネジメント(KCS発展)**
運用効果、評価測定、価値創造、課題やメリット など
HDI-Japan
茂呂 学

R29 **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

R30 **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
田﨑 雅美

PARTNER SESSIONS

日付 10/13(木) 場所 4F 花・扇・錦の間

P01 扇の間 14:00~14:30

ノンボイスとボイスボット:次世代コンタクトセンター成功の鍵

テクノロジーの進化に伴い、カスタマーサポートのあり方が大きな変化に直面しています。FAQやチャットボット、ボイスボットといったカスタマーサポートのDXソリューションは、手早く自分の困りごとをセルフサービスで解決したいというユーザーのニーズを捉え、普及が進んでいます。PKSHA Communicationがカスタマーサポートの DX化をお手伝いしてきた事例を中心に、テクノロジーと共存する次世代コンタクトセンターのあり方をご紹介します。

㈱PKSHA Communication　カスタマーサクセス　マネージャー　**近藤 浩之** 氏
元、コールセンターオペレーター・スーパーバイザー。アプリケーション・インフラエンジニア・Webコンサルタントを経て、りらいあコミュニケーションズにてバーチャルエージェントチームマネージャー、KDDIエボルバにて次世代サービス推進開発部長としてコンタクトセンターのデジタル化を推進。コンタクトセンターの現場を支えるAI開発を目指しPKSHA Communicationに参画。

P02 錦の間 14:00~14:30

カスタマージャーニー分析が導く顧客体験の変革

顧客接点のオムニチャネル化によって、顧客体験を向上していくためには、コンタクトセンターやWebなどポイントごとの改善だけでなく、企業全体のカスタマージャーニーを俯瞰して分析し、問題特定しながら顧客体験を最適化していくことが求められるようになりつつあります。本セッションでは、カスタマージャーニー分析とコンタクトセンター運営を融合した顧客対応改善のプロセスをユースケースとともにご紹介します。

ジェネシスクラウドサービス㈱　ストラテジック・ビジネス・コンサルティング・ディレクター　**武者 昌彦** 氏
2022年7月にジェネシス入社。お客様のCX戦略立案、コンタクトセンター業務改善やIT戦略構築の支援を担当する。これまでシティバンク、J&J、ロイヤルカナンなど7社17のセンターを立ち上げ、業務改善、戦略構築、定着率向上、人材育成などをマネジメントしてリード。顕著な実績を上げる。社長賞、コンタクトセンターアワードストラテジー部門賞ほか受賞多数。コールセンターの教科書プロジェクト共同主宰。

P03 花の間A 14:00~14:30

自己解決率向上はCX（顧客体験）とEX（従業員体験）向上の鍵

問い合わせ前に困っている顧客へ先回りしてサポートすることでどのように顧客の行動が変わり、自己解決率が向上するのかを事例と共にご紹介します。
顧客目線では問い合わせせずとも自己解決できることで、満足度やロイヤルティが上がり、リピーターに繋がったり、良い口コミが広がります。
また、従業員目線ではより迅速に問い合わせに対応ができたり、手厚いサポートを必要としているお客様に丁寧に向き合えます。
顧客の状況やお困りごとを素早く特定し、最適な情報やチャネルを案内できれば、業務効率化が見込めるだけでなく、顧客満足度も高められます。
本セッションではCX（顧客体験）とEX（従業員体験）の向上の鍵についてお話しします。

㈱RightTouch　Biz　Business Development　**太田 幸希** 氏
新卒でエイチームに入社し、モバイルアプリのグロースハック、セールスに従事。
その後、ブレイドに参画し、アプリ版KARTEのHead of Salesを務めた後、事業責任者として組織を牽引する。入社してから一貫してお客様と一緒に事業と顧客体験を考え、伴走し続けることに軸足を置いている。
現在はブレイド新会社RightTouchの創業メンバーとしてお客様との事業開発、会社の立ち上げに奔走している。

P04 花の間B 14:00~14:30

顧客満足度向上がクラウドサービスのカギを握る ～カスタマーサービスとカスタマーサクセスのススメ～

BtoBのクラウドサービスやITのアウトソーシングビジネス、パッケージソフトウェア保守などの「サブスクリプションサービス」では、顧客満足度の向上が重要です。BtoBのビジネスにおいては、セルフサービス化することは重要ですが、それが全てではありません。テクニカルなサポートや、顕在化はしているけれど、解決策が導けていない課題に関して、直接のお客様とのコニュニケーションも必要となります。様々なタッチポイントにおけるアプローチの最適解をご紹介します。

㈱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　サービスマーケティンググループ
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。

P05 花の間D 14:00~14:30

「働き続けたい」と思えるワークスタイルとは？ ～在宅コールセンターの実現により従業員満足度を向上～

新型コロナウイルス感染症対策の1つとしてテレワークが急速に広まりましたが、今これを継続する企業とそうでない企業の二極化が顕著です。
改めてテレワークの現状とメリット・デメリットを理解し、従業員満足度の更なる向上を目指しませんか？
本講演では、働き続けたいと思えるワークスタイルを紐解くとともに、多くの企業で採用されている安心安全なテレワーク環境を常時顔認証で実現する「テレワークサポーター」をご紹介いたします。

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。

P06 扇の間 15:45~16:15

今こそEX視点のテクノロジー活用を！業績をもあげるシステム選びのコツ

DX推進・CX向上がキーワードになっている現状において、コンタクトセンターも同様です。その中で、根本的な「人」についての見直しも必要だという声もいただいています。
本講演では、EX視点からテクノロジーの活用を推進し、EX向上と業績を同時に上げるためにはどのようなシステムを利用するべきかをお話しします。
昨今のセンターではCRMと共にFAQサイトを利用されることも多いですが、さらに音声認識などの他システムを連携しても、ワンシステムでの利用が可能です。システム効率とオペレーターの業務効率向上の実現が結果的にES向上につながることを事例とともにご紹介いたします。

テクマトリックス㈱　CRMソリューション営業第1部第2課　**山下 誠也** 氏
新卒で入社してから、FastSeriesの営業に従事。金融業界のエンドユーザーを中心に多くのコンタクトセンターの立ち上げに携わる。勤勉さと柔軟な対応力を基に、次世代のコンタクトセンターをつくるために活動中。

P07 錦の間 15:45~16:15

音声認識システムでデジタルシフト！最新活用事例のご紹介

コンタクトセンター業界の中で益々注目を集める音声認識ソリューション。
多くのメーカーから様々な製品・サービスがリリースされる中、何を導入しどのように活用すれば期待した効果を得ることが出来るのかが分からないというお客様の声を多く耳にします。
今回のセッションでは製品の最新機能、技術のご説明や実際のユーザー様事例をご紹介し、音声認識システムによるデジタルシフトがどのように実現されているのかをお伝え出来ればと思っております。

㈱アドバンスト・メディア　CTI事業部　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

P08 花の間A 15:45~16:15

グローバル企業のDX活用による従業員満足度向上

お客様に最高のCX(顧客経験)を提供するためには、従業員の満足度向上が重要な要素です。コンセントリクスではテクノロジーをフル活用し従業員の満足度向上を目指しています。これには、オートメーション技術を使ったアドバイザー・アシストツールによる高度対応支援、自然言語IVRによる単純作業からの解放、ゲーム感覚で研修を進められるゲーミフィケーショントレーニングなどがあります。さらに、アドバイザーの気分の浮き沈みなど、感情の情報は毎日収集・分析しています。これらコンセントリクスがグローバルで取り組んでいる活動について事例を交えながらご紹介します。

日本コンセントリクス㈱　グローバルプロジェクトデリバリー　Senior Operation Manager　**佐々木 勇二** 氏
2012年よりアドバイザーから現職のオペレーションマネージャーに至るまでCS業務を10年ほど経験。
800名以上の新入社員育成や、部署長として新規ビジネスの立ち上げなど様々な経験を経て、現在は大手クライアントCS事業(350名規模)の責任者として従事。

P09 花の間B 15:45~16:15

ヘルプデスクにおけるユーザーエクスペリエンスの向上

～問い合わせチケットの集中管理によるユーザーとヘルプデスクのWIN・WINの構築～

サービスデスクは、（サービスの提供範囲は様々ですが）顧客、または社内のユーザーに対する、問い合わせ受付の窓口です。
従来型の考え方である、「サービスデスク業務視点」のSLA設定（与えられた業務に対する納期/回答の厳格化など）と、問い合わせチケットからのSLAに対する評価、その結果ベースとした業務品質向上は、一つの良い運用方針といえます。
ただし、さらにユーザーエクスペリエンスの考え方を取り入れることによって、一段階上の「サービス提供の視点」によるサービス提供が可能です。
本講演では、ITサービスデスク業務におけるチケットの一元管理/分析によるユーザー体験向上の実例をもとに、その実現方法を説明します。

㈱DXコンサルティング　DXコンサルティング部　シニア・コンサルタント　**鈴木 浩一** 氏
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、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、シニア・コンサルタントとして、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。

P10 花の間D 15:45~16:15

CX向上の成功事例にみる、コンタクトセンターのDX化

「顧客接点を増やしたい」「問い合わせにスピーディに対応したい」「顧客対応を効率化したい」・・・CXを向上するためにやるべきことはわかっていても、それを適切なコストやリソースでどう実現すればいいのか、頭を悩ませている方も多いのではないでしょうか？本講演では、成功事例を交えながらZendeskを中心としたコンタクトセンターのDX化やメリットなどをわかりやすくお伝えします。

㈱エクレクト　代表取締役　**辻本 真大** 氏
大学卒業後株式会社シャノンにて、MA部門責任者、支社長などを歴任。その後株式会社マネーフォワードにて、マーケティング、法人セールス・アライアンス部門責任者として従事。数多くの企業と接する中で、顧客との信頼関係こそ企業・サービスを支える土台だと気付く。そのような想いの中、Zendeskと出会いその思想に共感し、製品を広めるべく株式会社エクレクトを創業。

PARTNER SESSIONS

日付 10/14(金) 場所 4F 花・扇・錦の間

P11 扇の間 9:45~10:15

CX、DX、EXの理想を実現するKCS認定ナレッジツールの活用

様々な情報がスマホ一つでお客様自身によって収集可能な現在、お客様は自分のニーズを自ら解決したがっています。一方で企業はお客様が何を求め、どのように問い合わせてくるのかを正しく把握することに苦労しています。
お客様のニーズを的確に捉え、的確な解決に導くにはKCSの手法が有効です。最適なテクノロジーを基礎として、KCSを運用することで、効率や導入効果は飛躍的に高まります。このセッションではKCS認定ツールであるCXone Expertを活用して、如何にKCS運用を成功に導くか、そして、蓄えられたナレッジを活用してセルフサービスを促進することの効果を紹介します。

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、NICE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。

P12 錦の間 9:45~10:15

検索型FAQで実現する顧客満足度向上につながるコールセンター改革

問題の速やかな解決による顧客満足度の向上、有人対応を要する問い合わせ件数の削減による業務の効率化といった目的でFAQを積極的に活用する企業が増えています。本セッションでは、具体的な活用事例の紹介を交えながら、検索型FAQで実現する顧客満足度向上につながるコールセンター改革を解説します。

㈱Helpfeel 代表取締役CEO **洛西 一周** 氏
経産省IPA未踏ソフトウェア創造事業天才プログラマー認定。慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科修士課程修了後、米・シリコンバレーでNota,Inc.（現 株式会社Helpfeel）を設立。スクショ共有ツール「Gyazo」、知識共有サービス「Scrapbox」といったプロダクトの開発を主導。累計調達額は7億円を突破し、現在は2019年にリリースした検索型FAQ「Helpfeel」によるセルフサービス型顧客体験を業界標準にすることをミッションとしている。

P13 花の間A 9:45~10:15

顧客体験・従業員体験を導く効果的なAIの活用

顧客に合わせた丁寧な応対は、AIでどこまで実現できるでしょうか。まだ人と遜色ないレベルには届かずCXを損ねるというイメージがあるかもしれません。
しかしAIは日々進歩しており、人間の業務とAIに任せる業務をうまく使い分けることで、CXを向上させることができます。
さらにEXを高めることも可能です。
単純な応対業務によって従業員のモチベーションが下がっていませんか？従業員の成長を妨げてしまっていませんか？
本講演では、現在のコンタクトセンターが抱える課題と事例を交えながら、CXだけでなく、EXも向上させる方法をご紹介致します。
またコンタクトセンターにおけるAI活用が将来どのように進むのかを解説致します。

NTTテクノクロス㈱ カスタマーエクスペリエンス事業部 統括マネージャー **池戸 丈太朗** 氏
1991年 日本電信電話(株)入社
音声情報処理の知識を活かし、携帯電話用音声圧縮符号化の研究開発に従事
携帯電話(2G)におけるハーフレート音声符号化方式の策定やITU-T G.729音声符号化方式の策定に貢献
VoIP用電話端末の開発, ビッグデータ分析技術の研究開発等を主導
2017年 NTTテクノクロス(株)入社
コンタクトセンタ向けプロダクトの開発を推進. NTT研究所で開発した技術を活用したAI-IVR開発を主導

P14 花の間B 9:45~10:15

現場が求める音声認識テキストの活用方法とは？ ～AI要約の実現方法やFAQレコメンドを上手に活用するコツをご紹介～

技術の発展やコンタクトセンターを取り巻く課題により、音声認識システムを現場に導入する企業が年々増加しています。しかしながら、「FAQレコメンドをオペレータが利用しない」「要約精度が悪く履歴入力の手間が省力化できない」「対話テキストが上手に分析できない」など、活用や定着化に苦慮しているお声をよく耳にします。本セッションでは、様々な企業の現場調査で実感した課題を技術面と照らし合わせて、対話テキストの効果的な活用方法をご紹介します。

㈱エーアイスクエア 営業部 ジェネラルマネージャー **金澤 光雄** 氏
大手テレマーケティング会社入社。製造業、小売業、通信キャリア、IT関連企業などのクライアント向けに、コールセンター向けアウトソーシングサービスやIT関連商品の企画営業を担当。2016年にエーアイスクエアの創業メンバーとして参画。営業責任者としてコンタクトセンターを中心としたAIシステム導入のロードマップ策定、導入支援、定着化等を一貫して担当し、お客様の業務改革をサポート。

P15 花の間D 9:45~10:15

ITサービスにおける価値と知識のリバランス ～ナレッジマネジメントの実践～

野村総合研究所(NRI)は長年にわたるデータセンター運用のノウハウが凝縮されたシステム運用管理ツール「Senju Family」を開発・提供しています。また、2020年より米国ラスベガスで開催されているHDI主催Support World Liveにサービスデスクツール「Senju Service Manager」を出展しています。この度、「ITサービスにおける価値と知識のリバランス～ナレッジマネジメントの実践～」と題して、「Senju Service Manager」を活用したナレッジの効果的な活用から始まり、ITサービスの価値の源泉となる「従業員のハピネス」と「人の智恵」にフォーカスした内容をお話させていただきます。

㈱野村総合研究所 クラウド運用ソリューション事業部 エキスパート **花崎 徹治** 氏
1980年横須賀出まれ。東京理科大学理工学部経営工学科修了。野村総合研究所に勤務。2012年仏INSEADに参加。2021年より情報処理技術者試験委員を拝命。サービスマネジメント・システム監査業務のかたわら、学芸員国家資格を取得。ロンドン国際芸術大学のコースに参加。takramの「デザイン・イノベーションの振り子」に影響を受け、現代アートのガイドボランティアやコラム寄稿、Couseraのファッションのコースの翻訳などを行っている。

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 10/13(木)・14（金） 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14日の18:00頃より5Fエミネンスホールにて行います。ぜひご参加ください。※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
- Shokz 骨伝導ヘッドセット （カスタマーリレーションテレマーケティング）
- 商品券30,000円分（ナイスジャパン）
- ギフト券（Helpfeel）
- 尾崎牛（パーソルワークスデザイン）
- Amazonギフト券（PKSHA Communication）
- ITIL4/SIAM/AIファンデーション研修いずれかご招待 （DXコンサルティング）

フィリピン共和国大使館 貿易投資部 in HDIブース

場 所 4F 花の間C

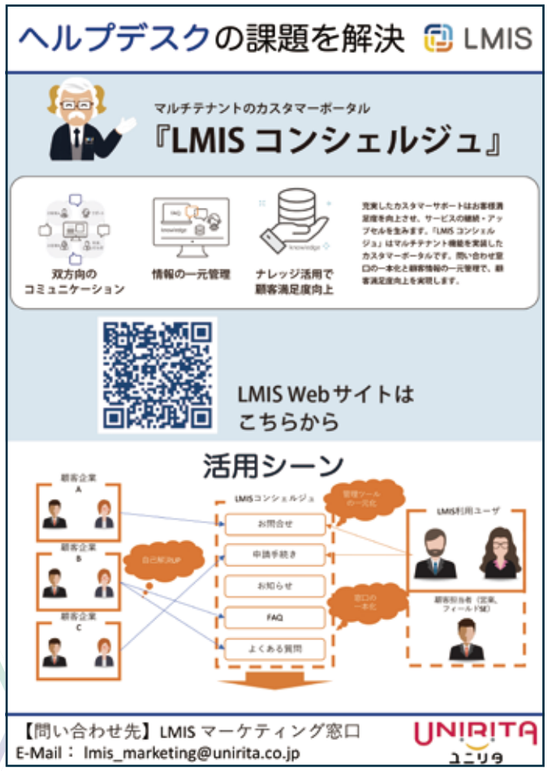
アジアで唯一、世界中の主要コールセンター企業が集結し、今や世界最大のコールセンターのオフショア先であるフィリピン。それは国際標準語である英語を流暢に話し、またホスピタリティの高い国民性と多くの優秀な人材を持っているからです。HDI - Japanでは、アウトソースのサポート、最新サポートセンターの見学ツアーなどを行っています。フィリピンの一般的な有用情報とともにお届けします。

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。

パートナー企業

パートナー企業

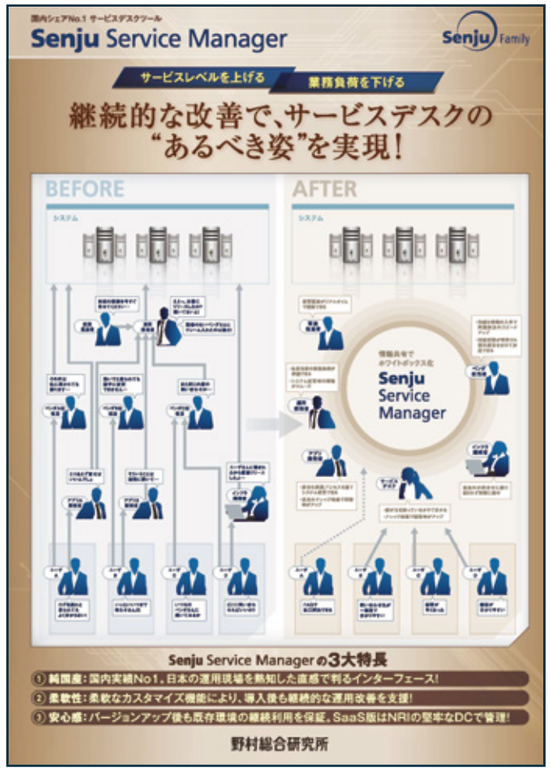


スタンプラリー参加でパートナー企業提供の素敵なプレゼントをゲット！

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！

各パートナーのブースをまわってスタンプを集めよう！