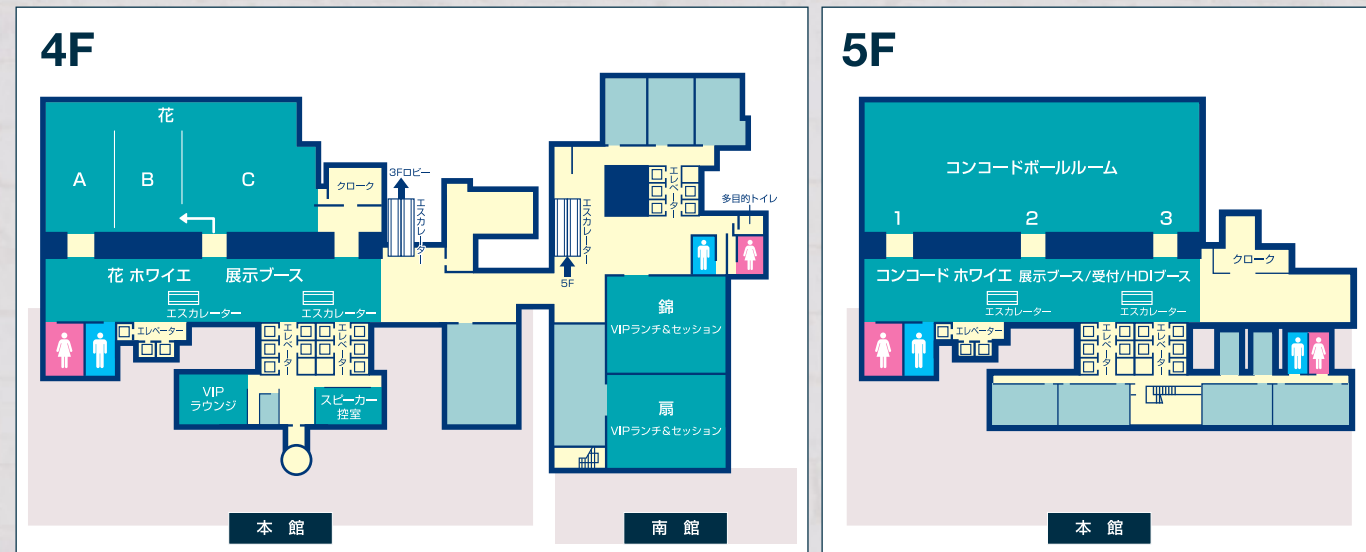


HDI ACADEMY KCS ACADEMY



日程

10月 **23** 日(水)9:00~19:00 / **24** 日(木)8:00~19:00

場所

新宿京王プラザホテル 4階 花の間、扇の間、錦の間、5階 コンコードボールルーム 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	一般価格(税込)	メンバー価格(税込)	アカデミーパッケージ(税込)
VIP 2日間 (ランチ付セッション参加 /VIP ラウンジ利用)	73,700 円	55,000 円	43,450 円
2日間 (ランチなし)	60,500 円	41,800 円	30,250 円
VIP 1日参加 (ランチ付セッション参加 /VIP ラウンジ利用)	44,000 円	—	—
1日参加	37,400 円	—	—

※アカデミーパッケージ：5 名以上のお申込みで適用可能。(HDI メンバーシップ特典)

参加登録

<https://academy2024.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き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、メルマガ、SNS 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。●2024 年 10 月 2 日以降の HDI アカデミーご参加登録のキャンセルは受付しかねます。ご本人の都合がつかない場合には、極力代理の方のご参加をお願い申し上げます。

HDI 2024
JAPAN
ACADEMY & EXPO

HDI ACADEMY
KCS ACADEMY

Customer Service in the Digital Era

～ESM/XLA/KCSが創る新しいサービスとは～



2024.10.23 **水** **24** **木** **新宿京王プラザホテル**
4階 花の間、扇の間、錦の間、5階 コンコードボールルーム 他

Diamond Partners

Right Touch

Jabra GN

Helpfeel

NICE

MEDIA LINK
ADVANCED STEADY SYSTEM DESIGN COMPANY LTD.

Techtouch

Platinum Partner

LMIS

Special Thanks

IBPAP
INTERNATIONAL BUSINESS PROCESS ASSOCIATION OF THE PHILIPPINES

dti
DEPARTMENT OF TRADE & INDUSTRY PHILIPPINES

Gold Partners

パーソナル ビジネスプロセスデザイン

VideoTouch

PKSHA
COMMUNICATION

AI SQUARED
After Internet x Artificial Intelligence

MOBILUS

GENESYS

TechMatrix

ID DX Consulting

NTTテクノクロス

Advanced Media, Inc.
株式会社アドバンスト・メディア

KARAKURI

CTC
Challenging Tomorrow's Changes

SPCC
株式会社スカーパーカスタマーソリューションズ

Silver Partner

Mail Dealer

デジタル時代のカスタマサービス

Customer Service in the Digital Era ～ESM/XLA/KCSが創る新しいサービスとは～

顧客体験や従業員体験に特化したサポートサービスが次世代のビジネスの重要なポイントになってきています。サポートやサービスはコンタクトセンターのみでなく全社で取り組む課題(ESM)となっています。測定指標も企業視点のKPIから脱却して顧客がどう感じるのか(XLA)の視点が求められます。デジタル化や生成AIを有効に活用するには正しくデータを収集して活用する(KCS)体制が求められます。HDIでは人が中心となる「デジタル時代のカスタマサービス」をテーマとしてアカデミーを進めます。HDIアカデミー2024/KCSアカデミー2024では、著名な国際基調講演、多数の専門家や実践者によるセッション講演、パネルディスカッションを、モーニングセッションやラウンドテーブルや交流ネットワークと共に開催いたします。エンターテインメントによる楽しい学びの機会も準備していますので、ぜひ多くの方々のご来場をお待ちしています。

HDIカンファレンスコミティ2024 (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してきました。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ます。皆様のHDIアカデミー参加をお手伝いいたします。

 軽井 宏直氏 パーソルビジネスプロセスデザイン(株) 執行役員	 寛寄山 直樹氏 (株)プロシード 室長	 小口 雅美氏 トランスコスモス(株) 統括部長	 渡邊 惇氏 富士通コミュニケーションサービス(株) 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(株) マネージャー	 北村 岳大氏 (株)TMMJ カリストエバンジェリスト	 米澤 亮平氏 AWPジャパン(株) チーフオペレーションオフィサー
 佐野 浩太郎氏 (株)PKSHA Communication 執行役員 CS事業本部 FAQ事業部 プロダクトオーナー	 牛嶋 拓氏 (株)DXコンサルティング ストラテジーマネージャー	 横山 厚子氏 CTCファーストコンタクト(株) 本部長代行 (兼) 本部長	 黒原 崇志氏 (株)DXグローバルテクノ/24 グループマネージャー	 鈴木 仁氏 SMB C日興証券(株) 本部長	 清野 由紀子氏 メットライフ生命保険(株) AVP 神戸サイバーセンター兼 カスタマー・ 取組推進グループ クオリティマネジメントチーム長	 広瀬 健太郎氏 エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ(株) 担当課長
 安東 徹治氏 SOMPOコミュニケーションズ(株) 執行役員	 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 Qso(株) サポートデスクグループ長	 堀野 和明氏 auひびく銀行(株) CS本部長	 國崎 美香氏 あいおいニッセイ同和損害保険(株) グループ長	 関根 紀子氏 サイボウズ(株) 執行役員 カスタマー本部長	 名倉 真弓氏 三井住友カード(株) 執行役員 カスタマーサービス本部 本部長 兼 経営企画部 副担当
 河田 裕司氏 (株)SBI証券 部長	 松川 哲也氏 (株)東京海上日動コミュニケーションズ 取締役 ゼネラル・マネージャー	 高橋 伸之氏 HDIファカルティ	 水野 針三氏 HDIファカルティ	 田口 浩氏 HDIファカルティ	 平林 由義氏 HDIファカルティ	 鈴木 謙人氏 HDIファカルティ

HDIアカデミー-マネジメントチーム HDI-Japan

 山田 祐嗣 Director/CRM	 品川 宏暢 Director/OM & CRM	 田崎 雅美 Director/CRM	 田中 寛子 Manager/CRM	 茂呂 学 TeamLead/CRM	 小澤 友貴子 TeamLead/ Operation & Marketing
 山下 絵里香 Director/ OM & Strategy	 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 Manager/Strategy	 稲井 英理奈 TeamLead/Strategy Executive Secretary



HDI-Japan
代表取締役 CEO 山下 辰巳

Tatsumi Yamashita



KEYNOTE SPEAKER

M08 日付 10/24(木) 時間 15:00 場所 5F コンコード

国際基調講演

ダリル・ボンド氏 Darrell Bond

HDI CANADA 代表
HDI認定オーディタ/HDI認定インストラクタ
HDIサポートセンター-国際標準化委員会



HDIサポートセンター-国際認定スタンダードによる成功への道

～A Deep Dive into HDI's Support Center Standard～

この基調講演では、サポートにおける国際スタンダードの重要な役割を解説し、組織にどのような価値を提供するか具体的に紹介します。HDIスタンダードを活用してベースラインを確立し、ギャップを特定して強固な改善計画を策定する方法を学びます。実際の成功事例を通じて、企業がどのようにサポートセンターを変革し、目覚ましい成果を達成したかをご覧ください。サポートセンターのパフォーマンスを向上させたい方も、業務改革を推進したい方も、HDIサポートセンター国際認定を最大限に活用して、組織を成功に導くための知識と戦略を習得しましょう。



Profile

ダリル・ボンド氏はサポートサービスにおける国際スタンダードの提唱と実践に20年以上の経験を持ち、HDIサポートセンター国際認定の監査およびアセスメントに長く関わってきました。ベストプラクティスを活用してワークフローの最適化や効果的なテクノロジー活用を支援し、顧客満足度を向上させる実践的な洞察と戦略を提供しています。サポート業界のオピニオンリーダーとして、サポート従事者のモチベーションを高め、組織内にポジティブな変化を促進する知見を提供し、卓越したサービスの達成へと導きます。



M01 インタラクティブ・パネルディスカッション

日付 10/23(水) 時間 9:00 場所 5F コンコード

質問受付フォームはこちら

<https://www.hdi-japan.com/sl/que2024/>



～デジタル時代のカスタマサービス～

サポート業界をリードする3名の経営者から、「デジタル時代のカスタマサービス」の課題と展望及び近未来の見通しについて示していただきます。また会場からの質問や意見に答えていただきます。アカデミー2024のスタートを切るにふさわしい全員参加型のインタラクティブなパネルディスカッションです。

パネリスト	パネリスト	パネリスト	モデレータ
 軽井 宏直氏 パーソルビジネスプロセスデザイン(株) 執行役員	 根本 直樹氏 (株)プロシード 取締役会長	 山下 辰巳 HDI-Japan 代表取締役CEO	 田崎 雅美 HDI-Japan



M03 スペシャルワークショップ&エンターテインメント

Rabbit Cat【ラビットキャット】日付 10/23(水) 時間 9:00 場所 5F コンコード

～チーム・調和・アカペラ～

TikTok、YouTubeを中心に活動している、今注目の男女混声5人組アカペラグループが登場！
圧巻のパフォーマンスとともに、会場を巻き込んでのワークショップを通してチームや調和の大切さなどを体験してみませんか？



オリエンテリングディスカッション

日付 10/23(水) 時間 11:00 場所 5F コンコード

HDIアカデミーでは、参加者同士が交流しサポート業界の輪を広げることができます。HDI認定ファシリテータが各カラーグループを担当し、仲間を増やしてアカデミーを楽しめるようにサポートをいたします。▶参加者の方は受付で貼付するシールのカラーグループに入ってください。

[001] BLUE	[002] YELLOW	[003] GREEN	[004] RED				
 紀野 久聡氏 富士フイルムサービス クリエイティブ(株)	 大谷 広美氏 三井ダイレクト 損害保険(株)	 安東 徹治氏 SOMPO コミュニケーションズ(株)	 牛嶋 拓氏 (株)DXコンサルティング	 菊池 正倫氏 (株)プロシード	 早見 拓也氏 テクマトリックス(株)	 澁谷 貴子氏 パーソルビジネス プロセスデザイン(株)	 茂呂 学氏 HDI-Japan



チーム対抗アンケート入カマラソン・アカデミー-全体アンケート

結果発表は24日の18:15から5Fコンコードボールルームにて行います！

参加票に記載されたカラーごとのチームで、アンケートWeb入力数の合計を競います。
また、アカデミー全体のアンケートにご協力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！

アンケート入カマラソン・アカデミー-全体アンケートはこちらから

<https://academy2024.hdi-japan.com/home/que/>



優勝チーム全員に
HDIオリジナル
「ウエモ」をプレゼント



SCHEDULE-AT-A-GLANCE

日付

10/23(水)

場所

4F,5Fコンコード他

8:30

受付開始

9:00

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

5F コンコード

M01

インタラクティブ・パネルディスカッション

5F コンコード

～デジタル時代のカスタマサービス～

パネリスト 軽井 宏直氏 パネリスト 根本 直樹氏 パネリスト 山下 辰巳 モデレータ 田崎 雅美

パーソルビジネスプロセスデザイン(株) (株)プロシード HDI-Japan HDI-Japan

M02

ダイヤモンドパートナー講演

5F コンコード

次世代 CS から読み解く、カスタマーサポートの潮流

(株)RightTouch 代表取締役 野村 修平氏

M03

スペシャルワークショップ & エンターテインメント

5F コンコード

～チーム・調和・アカペラ～

Rabbit Cat

11:00

オリエンテーリングディスカッション

5F コンコード

[001] BLUE [002] RED [003] YELLOW [004] GREEN

スタンブラリー

4F 花の間ホワイエ

5F コンコードホワイエ

11:45

V01

VIP ランチ & セッション

4F 扇の間

XLAで見えてくる！

サポートセンターの感動体験創出戦略

メディアリンク(株) 音声テック事業部 マネージャー

阿久根 工氏

V02

VIP ランチ & セッション

4F 錦の間

次世代コンタクトセンターの構築

～生成AIの活用でCXとEXを同時に向上させる方法とは～

ナイスジャパン(株) ソリューションコンサルタントディレクター

山崎 彰一氏

ランチブレイク

11:45～13:15



13:00

ショートセッション 第1回

10分で分かる～XLA～

5F コンコード ホワイエ

13:15

5F コンコード 1

KCS

K01

KCSで創る効果的な

シフトレフト

～成功へのステップバイステップ～

石澤 雅美氏

パーソルビジネスプロセスデザイン(株)

5F コンコード 2

ビーブル

H01

デジタル時代への適応

真のお客さま

サポートを考える

鈴木 仁氏

SMBIC日興証券(株)

5F コンコード 3

ビーブル

H02

VOCが

ローンを変える

～CC起点の顧客体験向上

山坂 竜行氏

(株)ローン

4F 花の間 A

ストラテジ

A01

現場主導で実現する

Happy Employee

津本 郁子氏

メットライフ生命保険(株)

4F 花の間 B

プロセス

B01

<寄り添い>って

なんだろう、分かりやすい

言葉で伝える

日比野 剛氏

一般社団法人 日本自動車連盟

4F 花の間 C

ケーススタディ

C01

顧客と従業員の

笑顔の回数を増やす

～セブ星取得と

新スタンダード～

紀野 久聡氏

曾我 則仁氏

富士フイルムサービスクリエイティブ(株)

14:15

P01

平均54歳の「伊予銀行」

サポートセンターが、全員

AI活用によりKCSを実現

橋本 理絵氏

(株)伊予銀行

澤田 智希氏

(株)Helpfeel

P02

成果がでるAI音声認識と

要約生成活用のポイント

～業務フロー改革の成功事例～

増子 香音氏

(株)PKSHA Communication

P03

カスハラから

従業員を守る！

～生成AIを活用した

カスハラ対策事例をご紹介～

小松 直樹氏

NTTテクノクロス(株)

P04

従業員体験・顧客体験を

向上させる最新DXと

事例解説

井無田 伸氏

テックタッチ(株)

P05

最新事例に学ぶ

生成AI×動画による

教育/研修変革の方法とコツ

上坂 優太氏

VideoTouch(株)

P06

「コミュニケーションデザイン」で

実現するCXセンターへの

変革と未来の顧客体験

柚木 渉氏

伊藤忠テクノソリューションズ(株)

14:45

ショートセッション 第2回

10分で分かる～KCS～

コーヒーブレイク

スタンブラリー

4F 花の間ホワイエ

5F コンコードホワイエ

15:15

K02

『KCSの美味しいとこ、

美味しくないところ』

～導入2年目のチャレンジ～

田中 弘道氏

GMOペイメントゲートウェイ(株)

H03

現場力UPから始まる

コンタクトセンターの

付加価値向上

～ウェルビーイング

への挑戦～

名倉 真弓氏

三井住友カード(株)

H04

三つ星獲得

までの軌跡

南館 怜氏

石関 真美氏

(株)バンダイナムコオンライン

A02

共創の時代：ユーザ

コミュニティとカスタマー

サポートのシナジー

～旧くて新しいユーザ

コミュニティの活用方法とは～

高橋 伸之氏

HDIファクティ

B02

自動診断ツール導入

による顧客満足度の

向上を目指して

樋口 直人氏

NTTコム エンジンアリング(株)

C02

みずほ銀行が描く、

未来の

コンタクトセンター構想

北野 祐介氏

(株)みずほ銀行

16:15

P07

顧客体験の

変革に向けた

AIとデータの活用

斉藤 哲也氏

ジェネシスクラウドサービス(株)

P08

AI音声認識&感情解析

を活用した

顧客満足度調査のご紹介

高岩 和芳氏

(株)アドバンスト・メディア

P09

生成AIで実現する

効率的かつ

一貫性のあるKCSの実践

川端 大貴氏

カラクリ(株)

P10

ヘルプデスクの未来：

コンサルタントが語るAI技術

LLM,RAG, Agentの革新

黒住 好忠氏

(株)ID AI Factory

横山 優子氏

(株)DXコンサルティング

P11

HDI三つ星企業が実践！

CSとESが飛躍的に

向上したデジタル化事例

山根 二郎氏

(株)スカパー・カスタマーリレーションズ

P12

問い合わせの「なぜ」を知る、

カスタマーサポート

プラットフォームとは？

佐藤 丈広氏

(株)RightTouch

17:00

K03

生成AIの活用と課題

～KCSと生成AIが

サポートセンターに

どのように貢献するのか～

登壇者情報は

Webページをご覧ください

H05

従業員が輝く

企業戦略を採る

～採用、定着、

お悩み相談室～

登壇者情報は

Webページをご覧ください

H06

かつてない繁忙期を乗り越えた

SBI証券の挑戦！

～デジタル時代の顧客サービスで

大量採用も問題なし～

飯島 正二氏

柴田 拓行氏

(株)SBI証券

A03

慢性的な人手不足

からの脱却に向けた

5つの取組み

秋山 祐葉氏

SOMPOコミュニケーションズ(株)

B03

顧客体験価値を高める

運営改善の軌跡

～CX活動の浸透と

デジタル活用～

佐藤 拓也氏

三井住友トラストクラブ(株)

18:00

ラウンドテーブルディスカッション

5F コンコード 2

R1

KCS/ナレッジ

R2

KCS/ナレッジ

R3

従業員体験(EX)

R4

顧客体験(CX/XLA)

R5

採用/定着

R6

人材育成

R7

サポートツール

R8

AI活用

R9

サポートプロセス

R10

ワイルドカード

19:00



SCHEDULE-AT-A-GLANCE

日付

10/24(木)

場所

4F,5Fコンコード他

7:45	受付開始				
8:00	S01 モーニングセッション 5F コンコード 1 革新的なCXを実現するライトチャネリングとは？ ㈱RightTouch 代表取締役 野村 修平氏		S02 モーニングセッション 5F コンコード 3 “超AI時代”のコンタクトセンターEX・教育の在り方 VideoTouch㈱ 執行役員 ビジネス統括 佐藤 秀臣氏		
8:30	ショートセッション 第3回 10分で分かる～ESM～ 5F コンコード ホワイエ				
8:45	5F コンコード 1 KCS K04 HDI国際認定オーディタに聞く KCS(ナレッジ・センター・サービス) 導入のポイント 登壇者情報は Webページをご覧ください	5F コンコード 3 ビーブル H07 “ベスブラ”を起点とした、 選べない時代の 人財マネジメントのカタチ 戸部 良子氏 みずほ証券㈱	4F 花の間 A ストラテジ A04 お客さまに満足して いただける対応を目指して ～メンバーのやる気を 引き出すには～ 金城 範子氏 ㈱コーセー	4F 花の間 B プロセス B04 AIを活用したKCSで 新サポートモデルを考える 長 宏紀氏 Qsol㈱	4F 花の間 C ケーススタディ C04 五つ星・三つ星の獲得を 通じたコールセンター運営 とオペレーター教育 荒木 遥人氏 日本生命保険(株)
9:45	P13 生成AIを活用した 次世代カスタマーサービス 會田 潤氏 ナイスジャパン㈱	P14 生成AIはこれで真価を 発揮する！ ～品質改善、企業内ナレッジを 活かし発展的活用へ～ 柏原 学氏 モビルス㈱	P15 生成要約を活用した コンタクトセンター業務の 革新事例 金澤 光雄氏 ㈱エーアイスクエア	P16 KCSを始める貴方が 絶対知るべきシステムの肝 早見 拓也氏 テックマトリックス㈱	P17 顧客の声が企業を変える： XLAで実現する 顧客体験向上施策 中屋 沙理氏 メディアリンク㈱
10:30	K05 KCS×SBP エフォート・フリクションを 知らない世界 菊池 正倫氏 石田 泰之氏 ㈱プロシード	H08 人的資本経営を基軸とした 国際認定取得更新 への挑戦 大木 恵己子氏 あいおいニッセイ同和損害保険㈱	A05 伝わる顧客 コミュニケーション戦略 ～ESMへの挑戦～ 青山 陽介氏 楽天証券㈱	B05 “人とデジタルが共創する” 次世代センター 実現のための人材育成 北村 岳太氏 ㈱ TMJ	C05 デジタルチャネル時代の 品質管理戦略 ～有人チャットの品質管理最適化～ 櫻村 泰世氏 ソニー銀行㈱ 植草 健吾氏 パーソルビジネスプロセスデザイン㈱
11:30	K06 KCS第2章 ～一問一答が馴染まない、 複雑で個別な照会に焦点を当てた KCS導入への新たな挑戦～ 岸本 七海氏 ㈱東京海上日動コミュニケーションズ	H09 DX!デジタル時代の 『7×24』カスタマーサービスの 変革について 荷川 清 清吾氏 ㈱セブン&アイ・ホールディングス	A06 グローバルヘルプデスク 海外展開の10年間 戸田 淑子氏 楽天グループ㈱	B06 自社開発による 遊び心あるAI支援 ～そこにAI(愛)はあるのか？～ 関根 紀子氏 濱田 大輔氏 サイボウズ㈱	C06 顧客の体験価値を 高めるためには？ VOC改善を起点とするESM 堀野 和明氏 板橋 智絵氏 auじぶん銀行㈱
12:30	V03 VIP ランチ & セッション 4F 扇の間 デジタルビジネスに必要なカスタマーサービスとは？ ㈱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 プロダクトマーケティングマネージャ 澤田 大輔氏		V04 VIP ランチ & セッション 4F 錦の間 顧客対応のオペレーションを改革 ～考え方と最新手法～ テックタッチ㈱ 代表取締役 CEO 井無田 伸氏		
14:00	メンバーシップアワード チームアワード				
	M05 ダイヤモンドパートナー講演 5F コンコード ツールベンダーが提示するサポートセンター三つ星計画 ㈱Helpfeel 代表取締役CEO 洛西 一周氏				
	M06 HDI格付けベンチマーク速報 				
15:00	ショートセッション 第4回 ～海外のサポート最新情報～ コーヒーブレイク スタンブラリー 5F コンコードホワイエ				
	M07 ダイヤモンドパートナー講演 5F コンコード コンタクトセンターに特化した最先端ヘッドセットとは？ GNオーディオジャパン㈱ 代表取締役社長 安藤 靖氏				
	M08 国際基調講演 5F コンコード HDIサポートセンター国際認定スタンダードによる成功への道 ～A Deep Dive into HDI's Support Center Standard～  HDI CANADA 代表 ダリル・ボンド氏 Darrell Bond				
16:30	スタンブラリー抽選会 5F コンコード				
17:00	ラウンドテーブルディスカッション 5F コンコード				
	R11 KCS導入	R12 KCS発展	R13 従業員体験(EX)	R14 顧客体験(CX/XLA)	R15 顧客体験(CX/XLA)
	R16 採用/定着	R17 人材育成	R18 後継者育成	R19 モチベーション	R20 プロフィットセンター
	R21 センター認証	R22 セルフサービス	R23 サポートツール	R24 AI活用	R25 AI活用
	R26 品質管理	R27 サポート連携(ESM)	R28 ENGLISH	R29 ワイルドカード	R30 ワイルドカード
18:15	エンディングセレモニー ネットワーキングパーティー				
19:00	チーム対抗アンケート入力マラソン結果発表 5F コンコード				



ダイヤモンドパートナー講演

M02	次世代CSから読み解く、カスタマーサポートの潮流	日付	10/23(水)	時間	9:00	場所	5F コンコード
-----	--------------------------	----	----------	----	------	----	----------

カスタマーサポートは、技術革新と顧客ニーズの変化に伴い、大きな転換期を迎えています。AIチャットボットやビッグデータ解析、マルチチャネル対応などの新しいツールと技術が、従来のサポート体制を刷新し、よりパーソナライズされたサービスを提供可能にしています。これにより、企業は顧客体験の向上と業務効率化を同時に実現できるようになりました。本講演では、次世代CSの潮流を探り、これからのカスタマーサポートがどのように進化していくのかを解説します。



㈱RightTouch 代表取締役 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月よりブレイド入社。EP向けのセールスチームリーダーの後、RightTouchの社内起業。現在はセールスと採用、管理をリード。

M05	ツールベンダーが提示するサポートセンター三つ星計画	日付	10/24(木)	時間	14:00	場所	5F コンコード
-----	---------------------------	----	----------	----	-------	----	----------

顧客接点が増え、そのニーズも多様化した一方、労働人口が減少の一途を辿っている今、これまでのような人手に頼ったカスタマーサポートは限界を迎えつつあります。そのため、チャットボットやボイスボット、FAQといったITツールを活用してより効率的かつ高品質なカスタマーサポートの実現を目指す企業が少なくありません。そこで本セッションでは、金融機関やエンタープライズを中心に数多くの導入実績を持つ自己解決型カスタマーサポートを実現する検索SaaS「Helpfeel」を開発・提供している株式会社Helpfeelが、サポートセンターのさらなる品質向上を実現して三つ星を獲得するための方策をご紹介します。



㈱Helpfeel 代表取締役CEO 洛西 一周氏

慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科修士課程修了。「人間味ある」プログラムづくりを掲げて、高校時代から紙copiなどのソフトウェアを開発し億単位のセールスを記録。2007年より渡米してシリコンバレーで当社（旧Nota Inc.）を設立、グローバル市場でアプリやウェブの開発を手がけ事業を成功させる。現在の海外売上比率は30%以上。2003年度 IPA未踏ソフトウェア創造事業スーパークリエイター認定。

M07	コンタクトセンターに特化した最先端ヘッドセットとは？	日付	10/24(木)	時間	15:00	場所	5F コンコード
-----	----------------------------	----	----------	----	-------	----	----------

コンタクトセンターでの業務において、ヘッドセットは非常に重要なツールです。コンタクトセンターでは欠かせないヘッドセットをどの様を選んでいきますか？昔はコストで選択していたセンターもオペレーターの満足度や装着感、ノイズキャンセリングや音質などの性能を重視するケースが増えていきます。適切なヘッドセットを利用する事はオペレーターのパフォーマンス向上や、顧客満足度の向上にも繋がります。更にテクノロジーが進化するにつれヘッドセットの性能も常に進化しています。AIを活用する際にも、正確なデータをヘッドセットなどのデバイスを通じて取得する必要があります。「コンタクトセンターに特化した最先端ヘッドセット」をご紹介します！



GNオーディオジャパン㈱ 代表取締役社長 安藤 靖氏

長年に渡りコミュニケーションの分野に携わり、GNオーディオジャパンでは日本市場にヘッドセットなどのオーディオデバイスの利用が普及される様な活動を牽引。よりよいデバイスを提供することで皆様のビジネスの課題を解決できる様な会社でありたいと思っております。

モーニングセッション

S01	日付	10/24(木)	時間	8:00	場所	5F コンコード1
-----	----	----------	----	------	----	-----------

革新的なCXを実現するライトチャネリングとは？

顧客体験（CX）を強化する上で、注目されているのが「ライトチャネリング」です。ライトチャネリングとは、顧客が求める情報やサポートに、迅速かつ効率的にアクセスできるようにする手法であり、適切なチャネルを通じて適切なタイミングでサービスを提供することを意味します。本セッションでは、ライトチャネリングの具体的な手法とその導入による効果、さらに革新的なCXを実現するための実践例（チャットボットやFAQ等のコンテンツ活用促進など）を紹介します。



㈱RightTouch 代表取締役 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月よりブレイド入社。EP向けのセールスチームリーダーの後、RightTouchの社内起業。現在はセールスと採用、管理をリード。

S02	日付	10/24(木)	時間	8:00	場所	5F コンコード3
-----	----	----------	----	------	----	-----------

“超AI時代”のコンタクトセンターEX・教育の在り方

本セミナーでは、今後おこりえる超AI時代の変化やコールセンターでのあるべき姿をはじめ、生成AI活用の最新動向や生成AI×動画で教育の「省力化」と「応対品質の平準化」、劇的な生産性向上を実現するための“法則”についてご紹介します。

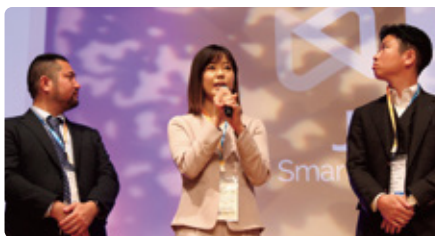


VideoTouch㈱ 執行役員 ビジネス統括 佐藤 秀臣氏

現グロース上場企業にて新規事業立ち上げや役員としてSaaS含めた複数事業のBiz部門を掌管。前職ではコンタクトセンターCX領域のソリューションベンダーでマーケティング責任者として従事しており、現在は動画トレーニングプラットフォームのVideoTouchにてマーケティング～CS部門の統括として戦略策定や組織の組成・施策実行などに幅広く従事しています。

M06	格付けベンチマーク速報	日付	10/24(木)	時間	14:00	場所	5F コンコード	HDI-Japan 田崎 雅美
-----	-------------	----	----------	----	-------	----	----------	-----------------

今年の公開格付け速報では、9月～10月に実施した証券業界と生命保険業界の結果についていち早くお届けします。



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！

日付	10/23(水)	時間	11:45～13:15	場所	4F 扇・錦の間
----	----------	----	-------------	----	----------

V01/扇の間 XLAで見えてくる！サポートセンターの感動体験創出戦略

近年、顧客満足度調査（CSAT）に加え、顧客体験（CX）を重視した指標が注目されています。従来の企業視点のKPIから脱却し、XLAなど顧客が実際にどのような体験をしているのか、何を重視しているのかを捉えることが重要です。本セッションでは、顧客体験分析（XLA）の視点を取り入れ、サポートセンターのVOCの実例を通じて、お客様が感じていることを一緒に考えていきましょう。



メディアリンク㈱ 音声テック事業部 マネージャー 阿久根 工 氏

■資格等
2003年 HDI国際認定オーディタ
■略歴
1989年 株式会社CSK（現SCSK）入社。
2004年 サポートセンター国際認定監査（HDI/SCC）
2007年 専門審査員（HDI格付けベンチマーク）
2011年 独立し、コンサルティングやコールセンター向けトレーニングサービスを展開
2015年 メディアリンク株式会社入社

V02/錦の間 次世代コンタクトセンターの構築～生成AIの活用でCXとEXを同時に向上させる方法とは～

生成AIがビジネスのあらゆる場面で活用され始めており、コンタクトセンターでの活用も注目されています。このデジタルの時代において、生成AIをはじめとする様々なテクノロジーの積極的かつ迅速な活用は、CXを向上させると共に、オペレーター支援によるEXを向上させることに繋がります。本セッションでは、ナイスジャパンが毎年消費者と企業に対して実施しているCX調査の結果をご紹介します。消費者の期待と企業の現状の差や、CX向上のために企業が何を必要とする必要があるのか、またそれを実現するテクノロジーについてご紹介します。



ナイスジャパン㈱
ソリューションコンサルタントディレクター 山崎 彰一 氏

大手BPOでのコンサルティング、WFM構築、コンタクトセンター向けクラウドサービスでの開発、販売経験後、リテール・レストラン業界向けシステム、画像認識AIビジネス経験を経て、2022年より現職。

日付	10/24(木)	時間	12:30～14:00	場所	4F 扇・錦の間
----	----------	----	-------------	----	----------

V03/扇の間 デジタルビジネスに必要なカスタマーサービスとは？

「デジタルトランスフォーメーション」「2025年の崖」といったビッグワードが流行りました。新型コロナによる規制も、業務や働き方のデジタル化のきっかけとなりました。日本の新規ビジネスは、BtoB／BtoC問わずデジタル化が進んでいます。デジタルビジネスに必要なカスタマーサービスとは何か？デジタルビジネスにおいて顧客体験を向上させるためには何が必要か？その答えはスモールデータを活用した「プロアクティブ」なアプローチです。



㈱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
プロダクトマーケティングマネージャ 澤田 大輔 氏

ソフトウェアのアカウント営業としてキャリアをスタート。その経験で培った営業のノウハウをもとに、セールスエンジニアとして、お客様視点とサービス視点のギャップを埋める提案を活動に従事する。その後、マーケティングに業務の軸を移し、LMISのプロダクトマーケティングを担当。現在はカスタマーサクセスの責任者も兼務し、マーケティングからカスタマーサクセスまで一貫した仕組み作りを担当している。

V04/錦の間 顧客対応のオペレーションを改革～考え方と最新手法～

顧客対応・サポート部門において、従業員の生産性向上やオペレーターへの適切な教育、またミスのない業務運営が常に重要なトピックです。また、顧客体験の重要性も日々高まり続け、ビジネスの成果に大きく影響します。現場に高いレベルで業務を推進してもらうには、どのようなオペレーションが重要なのでしょうか？本セッションでは、3年連続国内シェアNo.1のデジタルアダプションプラットフォーム「テックタッチ」を開発・提供する当社が、顧客対応業務のオペレーション改革に必要な考え方と、それを実現するための最新テクノロジー、またその実例を交えて解説します。



テックタッチ㈱ 代表取締役 CEO 井無田 伸 氏

慶應義塾大学法学部、コロンビア大学MBA卒。新生銀行、ドイツ証券などで投資銀行業務に従事、上場企業の資金調達／M&A案件を数多く手がける。その後入社したユナイテッド社では、アプリ事業責任者、米国子会社代表としてアプリサービスのグロース/スケールを経験。フリーランスを経て、2018年3月にテックタッチを日比野と共同創業。楽しい未来を創るために日々奔走中。



VIPラウンジ

日時	10/23(水) 13:00～18:30	10/24(木) 8:30～12:30	場所	4F けやき
----	----------------------	---------------------	----	--------

VIP登録いただいた方々には「VIPランチ&セッション」への参加に加えて、セッション合同での参加者との交流または休憩などでご活用いただける「VIPラウンジ」もご用意しております！





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、テクノロジーやプロセスを導入して顧客サービスを向上させ、適切にリソースを活用し、ビジネスへの貢献度を高めましょう。セッション情報詳細の見方、マークの説明をいたします。

セッション番号	場所・時間	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	扇の間 13:00~13:45	ケーススタディ	企業向けサポート	HDI
セッションタイトル セッション詳細をご紹介します。				
セッションスピーカー企業 部署 役職 氏名 略歴をご紹介します。				

MARK

スピーカー企業取得マークの説明

*: HDI Webページ掲載本年8月末現在

HDI格付けベンチマーク三つ星マーク



前年1月から本年8月末までの格付け調査に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



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 (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や現地監査を実施できる認定資格取得者です。

HDI国際認定インストラクタ



サポート専門職向けのHDI国際スタンダードに基づいたHDI国際認定トレーニングコースを実施できる認定資格取得者です。



SESSIONS 分割セッション詳細情報

日付 10/23(水) 場所 4F 花の間 5F コンコードボールルーム

K01

5F コンコード1 13:15~14:00

KCS

ソリューション&ストラテジ



KCSで創る効果的なシフトレフト ～成功へのステップバイステップ～

「KCSの効果を感じられない」「本当にシフトレフトが可能なのか」という疑問をお持ちの企業様向けに、ITヘルプデスクでのKCS導入の実践例をご紹介します。KCS導入初期には多くの課題に直面し、「KCS失敗かも! ?」と感じることもありました。適切なKCS運用により、運用の安定化、有人間の合わせ件数の減少、スタッフの定着率向上、セルフサービスの効果向上を実現いたしました。この実践例をもとに、KCSの効果とシフトレフトの可能性についてお話しいたします。



パーソルビジネスプロセスデザイン(株) ワークスデザイン事業本部サービスデザイン統括部 ITソリューション2部2課 課長 石澤 雅美 氏
2018年パーソルワークスデザイン株式会社(現パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社)入社。
お客様先で社内ITヘルプデスクの運用SVを経験したのち、2023年よりマネジャーとして複数の社内ITサポートのマネジメントに従事。
運用SVからマネジャーとして携わっていた社内ITヘルプデスクにおいてKCS運用を用いたプロジェクトの安定稼働を実現。
KCS運用をベースにした新規社内サポート窓口の立ち上げに取り組んでいる。

H01

5F コンコード2 13:15~14:00

ビーブル

一般消費者向けサポート



デジタル時代への適応 真のお客さまサポートを考える

デジタル化の進展に伴い、SMBC日興証券におけるコンタクトセンターのあり方にも変化が生まれてきています。お客さまからのお問い合わせ対応に留まらない、日興コンタクトセンターが今後担う新たな役割についてお話しいたします。また、デジタル時代に適応すべく、オペレーターのサポートに係るデジタル活用施策や、お客さま自身で用件を解決できるようにするための取り組みも併せてご紹介いたします。



SMBC日興証券(株) 東京コンタクトセンター 部長 鈴木 仁 氏
1996年クレジットカード会社に入社、加盟店営業、提携カード営業に従事、その後コンサルティング会社を経て、2008年に日興コーディアル証券(現・SMBC日興証券)入社、2009年のSMBCグループ入りと共に、グループ連携に係る企画業務、グループ外企業との連携企画業務に従事、2022年に三井住友フィナンシャルグループ出向、グループリテール部門の富裕層ビジネスに係る企画業務に従事、2024年4月より現職。

H02

5F コンコード3 13:15~14:00

ビーブル

一般消費者向けサポート



VOCがローソンを変える ～CC起点の顧客体験向上

ローソンではVOCをもとに実現した改善事例を、「お客様の声からうまれた取り組み」としてホームページに公開しており、掲載事例はもうすぐ100件に到達する勢いです。これらの改善はどのように実現してきたのか、またこれからどのように進化しようとしているのか・・・。起点となるコンタクトセンター運営、VOCの分析、提案、主管部署とのコミュニケーションなど、改善の実現までにはいくつもの努力が積み上げられています。できるだけ多くの方に『ヒント』を持ち帰っていただけるよう、それぞれの過程で担当者がどのような改善アクションを行っているかを、苦労話も含めて生々しくご紹介します。



(株)ローソン CS推進室 マネジャー 山坂 竜行 氏
2004年にオペレーターとしてCC業界に足を踏み入れてから現在に至るまで、一貫して同業界に従事。
2017年まではBPO企業側で、金融/小売/インフラ/メーカー/EC等、国内外の様々な企業のセンターマネジメントを経験。
2017年に前職の事業会社への転職を経て、2021年にローソンに入社。複数拠点を統括管理する役割を担当する中で、「企業貢献できるコンタクトセンター」の実現を目指している。

A01

4F 花の間A 13:15~14:00

ストラテジ

一般消費者向けサポート



現場主導で実現するHappy Employee

「お客さまに最高のサービスを届ける」「離職率が低い安定したセンター運営」「生産性の向上」「AIや新しいシステムなど変化への対応」これら全ての土台となるのがオペレーターのエンゲージメントである。という信念のもと、「小石拾いと改善」「オペレーターのデュアルキャリアパスの実現」「オペレーターの頑張りをオペレーターに還元」など、現場主導の様々な取り組みを実施しています。その具体的な方法と成果をご紹介します。



メットライフ生命保険(株) カスタマーケア・収納保全グループ カスタマーサービスチーム 長崎カスタマーサービスセンター ユニット長 津本 郁子 氏
2005年入社。コールセンター部門にてオペレーター、スーパーバイザー、センター長補佐を経験し、2021年より長崎カスタマーサービスセンター(お客さま向け生命保険保全手続き並びに関心合わせ対応)のセンター長に着任。

B01

4F 花の間B 13:15~14:00

プロセス

一般消費者向けサポート



<寄り添い>ってなんだろう、分かりやすい言葉で伝える

コールセンターではよく「お客様に寄り添いましょう」という言葉を聞きますよね。でも、それって、はたしてオペレーターに伝わっているのでしょうか。センター側が思っていることとオペレーターが思っていることが違っています。このすれ違いにより、逆にセンターの効率や満足度が下がっているかもしれません。なにげなく、あたりまえ使っている言葉でも、一旦立ち止まって考えてみましょう。そのきっかけとなれば幸いです。



一般社団法人 日本自動車連盟 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会員の入会継続促進に関する企画立案等の業務を得て、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をはじめ、お客様満足度の向上、効率化について取り組んでいる。

C01

4F 花の間C 13:15~14:00

ケーススタディ

企業向けサポート



顧客と従業員の笑顔の回数を増やす ～七つ星取得と新スタンダード～

HDIスタンダードをご存じでしょうか?これはコンタクトセンター運営のベストプラクティスであり、昨年、進化を続ける業界をリードするVer6.0が新たにリリースされています。このスタンダードに基づく監査をクリアすることで、センターの提供サービスが高品質であることが確かめられ五つ星、七つ星(国際認定)センターとして認定されます。本セッションでは、この最新スタンダードの概要を説明します。また、私たちがセンター運営の最高峰であるHDI七つ星認定取得を目指して実践してきた努力、チーム全体の成長と絆を深める取組みについて共有します。センター運営に携わる全ての方、特に新たなステージを目指す方に参考になる内容です。皆さんのご参加を心よりお待ちしております。



富士フイルムサービスクリエイティブ(株) カストマーコンタクト部 マネジャー 紀野 久聡 氏
1990年に富士ゼロックスに入社後、ソリューションSEとして活躍。
2007年よりSE構築後の個別開発を含むシステムのサポート業務、出力業務のアウトソーシング・サービスの運営をマネジメント。
2011年に新会社 富士ゼロックス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、現在は自社、他社のコンタクトセンターの価値向上を推進中。
※保有資格: HDI国際認定オーディタ、格付け専門審査員



富士フイルムサービスクリエイティブ(株) カストマーコンタクト部 SV/リーダー 曾我 則仁 氏
Sierベンダーにて、特定顧客向けサポートデスク兼オンサイトエンジニアとしてシステムの保守を担当。その後、官公庁にて社内インフラの運用と職員向けヘルプデスク業務を遂行。
2017年に富士フイルムサービスクリエイティブに入社し、現在は自社ソリューション製品のヘルプデスク窓口の運用やセンター全体の改善活動に従事。
HDIスタンダードに基づいたセンター横断のチーム活動では、サポートプロセスに関する領域のリーダーを担当。

K02

5F コンコード1 15:15~16:00

KCS

企業向けサポート



『KCSの美味しいとこ、美味しくないとこ』 ～導入2年目のチャレンジ～

昨年のアカデミーでご好評いただいた『KCSの美味しいとこ、美味しくないとこ』～導入初期段階でみえたこと～から早一年。新たな課題が私たちを待ち受けていました。形成期から荒廃期をすっ飛ばして標準期を迎えつつあった私たちに、突如としてあらわれた、まさかの倦怠期!この倦怠期を乗り越えるために、重大な岐路に立つ弊社が挑む新たなチャレンジとは一体何か! ?オペレータからナレッジワーカーへとメンバーを成長させるための、KCS運用の定着に向けた私たちの新しい旅! 持続可能なナレッジ文化の形成を目指す弊社の取り組みを、現状の運用状況とともにご紹介します。



GMOペイメントゲートウェイ(株) システム本部カスタマーサポート統括部 統括部長 田中 弘道 氏
2005年にGMOペイメントゲートウェイに入社し、オンラインにおけるクレジットカード決済サービスのカスタマーサクセスを担当。
その後、新サービスの運用業務構築に従事。2011年からカスタマーサポートチームの責任者としてセンター再構築を推進し、決済代行業界初のHDI三つ星評価、HDI五つ星センター認証を獲得した後、2023年にHDI国際認定(SCC)を取得。セルフサポートやサービス改善に尽力し、顧客満足度向上にむけ奮闘中。

H03

5F コンコード2

15:15~16:00

ピープル

一般消費者向けサポート



現場力UPから始まるコンタクトセンターの付加価値向上

～ウェルビーイングへの挑戦～

カスタマーファーストを唱えない企業はない時代において、お客様を最前線で対応するコンタクトセンターは企業の顔を担う存在です。そのためにはお客様への寄り添い姿勢はもとより、様々な角度から付加価値を向上させる必要があります。

現状や期待値を認識してもらい、現場発信での施策に取り組み、センターへの期待値を達成していく、本当の意味でのプロ集団になっていく道を歩みだしました。DXやAIが発展するなか、それと合わせて人間力を発揮していく。自発的にお客様のことを考え行動できる人材となり、メンバーが誇りをもって働く環境を創出することでこそ、お客様に真の満足をお届けできると確信しています。その一端をご披露できればと思っています。



三井住友カード(株) オペレーションサービス本部 兼 経営企画部
執行役員 オペレーションサービス本部 本部長 兼 経営企画部 副担当 **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

5F コンコード3

15:15~16:00

ピープル

一般消費者向けサポート



三つ星獲得までの軌跡

株式会社バンダイナムコオンラインでは「ファンの期待を超える」をスローガンに掲げております。

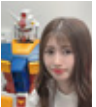
PCやスマートフォンを通じてプレイ可能なオンラインゲームは、作り手と遊び手の距離が非常に近く、いかに顧客の求めている物を素早く提供できるか、また顧客の期待を超えるサービスを提供できるかが常に求められています。

常に激動と言われるオンラインゲーム業界に、2009年に設立を果たした弊社の当時の顧客対応の様子から、専属チームの立ち上げ、初めてのHDI格付け調査、そして今に至るまでを原点を振り返りつつ紹介させていただきます。



㈱バンダイナムコオンライン 品質保証部
マネージャー **南館 怜** 氏

ゲーム業界にて運営プロデューサー、開発ディレクターを経験後、2013年に株式会社バンダイナムコオンラインへ入社。ガンダムオンライン等のPCオンラインゲームプロデューサーとして従事。本人希望で2018年より品質保証部に異動。顧客対応・品質管理・倫理監修・チャート対策部門のチームマネジメントを務める。



㈱バンダイナムコオンライン 品質保証部
アシスタントマネージャー **石関 真美** 氏

2016年 株式会社バンダイナムコオンライン 品質保証部 顧客対応チーム 入社
2019年 ガンダムオンライン・ガンダムジオラマフロント・アイドリッシュセブン等のタイトル責任者として従事
2022年 HDI-Japan格付けベンチマーク問合せ窓口で三つ星獲得!

A02

4F 花の間A

15:15~16:00

ストラテジ

ソリューション&ストラテジ



共創の時代：ユーザコミュニティとカスタマーサポートのシナジー

～旧くて新しいユーザコミュニティの活用方法とは～

DX,CX,AIとアルファベットが並び顧客対応にも自動化デジタル化が否応なく進んできている時代である。AIがどこまで進化するのか判らないが、AIに対応できない問い合わせ内容や「寄り添い」や「温かみ」が求められる面はなくなるであろう。そうした中で注目されているのが「コミュニティ」である。セッションではユーザコミュニティの具体的な利点や成功事例、そして皆さんが自社でどのようにコミュニティを活用できるかについて詳しく探り、ユーザコミュニティの力を最大限に引き出し、カスタマーサポートを革新する方法を皆さんとともに考察してみたい。



HDIファкульт 高橋 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。

B02

4F 花の間B

15:15~16:00

プロセス

企業向けサポート



自動診断ツール導入による顧客満足度の向上を目指して

弊社で運用しているコールセンタ業務の中で、今回ご紹介する部署ではインターネット関連サービスの故障サポート窓口を担当しております。

日々、お客様からサービス利用時のトラブルについてお問い合わせをいただきますが、そのトラブル原因は様々です。そのため、トラブルの早期解決と入電数の減少を目的として、定型的なトラブルに関する原因の特定を、受付オペレータだけでなく、お客様自身でも確認することができるツールを導入し、一定の効果を出しています。本セッションでは自動診断ツールの導入とその効果、そして今後の展望に関してご説明いたします。



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

インターネット設備の故障対応コールセンタにおいてオペレータとして業界に入り、スーパーバイザー経験を経て、現在コールセンタ運用に携わっています。長年コールセンタ業務の先頭で指揮してきた経験を活かし、お客様満足度向上を常に心がけてセンタ運用を行っています。

C02

4F 花の間C

15:15~16:00

ケーススタディ

ソリューション&ストラテジ



みずほ銀行が描く、未来のコンタクトセンター構想

変化・多様化するお客さまニーズに対し、2024年8月に次世代コンタクトセンターシステムをリリースいたしました。顧客体験全体におけるコンタクトセンターの位置を見据え、"最先端の AI 活用による顧客対応力の向上" や"チャネル統合と CRM連携によるシームレスなお客さま体験を実現" させるため、本システム開発に着手した背景やこれまでの取り組み、5年後・10年後を見据えた今後の取り組みなどをご紹介いたします。



㈱みずほ銀行 カスタマーリレーション推進部 部長代理 **北野 祐介** 氏

2008年入行。法人営業担当を経て2017年よりコンタクトセンター企画業務に従事。(担当領域) 品質(応対/接続)改善、ノンボイス施策(FAQ,チャットボット,ボイスボット等)、VOC活動、コンタクトセンターにおけるAI活用

K03

5F コンコード1

17:00~17:45

パネル

生成AIの活用と課題

～KCSと生成AIがサポートセンターにどのように貢献するのか～

現在、国内外の多くの企業がサポート分野での「生成AI」活用を試行しています。その中で「生成AI」について「本当にサポート業務に使えるのか?」「KCS運用のどの部分で活用できるのか?」「サポート業務のどの分野で活用すると成果につながるのか?」「将来、サポート担当者の代替になるのか?」など数多くの質問をいただきます。日ごろからサポートシステムの開発に携わっているシステム開発会社の方々に、生成AIの活用事例にも触れながら最新の動向をお聞かせします。



㈱RightTouch 代表取締役 **長崎 大都** 氏

京都大学を卒業後、2015年にIGPI入社。IT/メーカー/自動車など複数企業の事業戦略立案から新規事業立ち上げ、事業投資に従事。2019年よりブレイドに参画しカスタマーサクセス/Bizdevを経てRightTouchを創業、代表取締役として事業全体をリード。



テクマトリックス(株)
CRMソリューション事業部 CRMソリューション推進部マーケティング課主任 **早見 拓也** 氏

大手コールセンターアウトソーサーでの応対品質調査、サービス開発を経験。その後FAQソリューションベンダーにてシステム導入支援、カスタマーサクセスに従事。現在テクマトリックス株式会社にて、ナレッジシステムの導入提案を行う傍ら、ナレッジマネジメントの伝道師として各種セミナー講師の活動も行う。



㈱Helpfeel 開発部 Cosense事業開発責任者 **澤田 智希** 氏

金融系企業にて、人材育成・採用・DX推進・全社データ活用とリードした中で、直接一部上場を経験。その中で導入した「組織にナレッジ文化と相互扶助・ボトムアップな文化を醸成するプロダクト Helpfeel Cosense」に惹かれ、Helpfeelに転職。事業開発責任者としてセールスからカスタマーサクセスまで立ち上げ中。



モデレータ
HDI-Japan
山田 祐嗣

▼当日会場から質問を受け付けます!▼

Join at

slido.com

#2768 213



H05

5F コンコード2

17:00~17:45

パネル

従業員が輝く企業戦略を探る

～採用、定着、お悩み相談室～

従業員が輝く企業戦略とは?デジタル化が進むなかで必要とされる高い専門性や人にしかできない対応力。さまざまなスキルが求められる時代の採用、育成、そして定着に向けた取り組みを3名のパネリストにお話しいただけます。さらに会場の皆さまの質問や悩みをリアルタイムで受付する「お悩み相談室」も開設。あなたのお悩み聞かせてください! 新しい時代の人材育成と従業員が輝く未来をみんなで一緒に考えましょう!



TKCカスタマーサポートサービス(株) コールセンター業務管理部次長 **刈屋 裕美** 氏

株式会社 TKCに開発職として入社。システム開発に従事した後、ヘルプデスクでの電話応対、CRM/CTIの更改等を担当。同社のヘルプデスク業務を請負うコールセンター機能子会社の設立時に、雇用形態を問わないコールセンターへの変革、要員管理、プロセスのリエンジニアリングに携わる。2018年の機能子会社設立と同時に出向。採用、教育・研修、品質管理、要員管理、ES向上施策を担当する部署の責任者を務める。



三井ダイレクト損害保険(株) お客さまセンター部シニアマネージャー **大谷 広美** 氏

卒業後、航空会社に就職し退職。2003年、コンタクトセンター系アウトソーサーに入社し、現場責任者、多業種に渡るアセスメント、業務改善、立上げ、HDI五つ星取得支援などを実施。さらに人材育成部門に異動し、研修の企画/開発/実施すると共に、日本コールセンター協会(CCAJ)の人材育成委員として活動。2022年、三井ダイレクト損害保険株式会社へ転職し、現在は主に人材育成、品質管理などを担当している。



メットライフ生命保険(株)
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AVP神戸サイトリーダー兼 カスタマーケア・収納全グループ
クオリティマネジメントチーム長 **清野 由紀子** 氏

1991年、当時のアリコジャパンに入社。通信販売部門にて営業事務・企画開発・営業担当の経験を経てコールセンター部門へ異動。2014年12月よりセールスコールセンター部門のグループ長に着任。「お客さま中心主義」「ボトムアップ組織の醸成」「人材育成」「女性のキャリアパス構築」に注力後、長崎本社副担当として2年半、現在は神戸サイトリーダーとして社員のエンゲージメント向上に注力する。



モデレータ
HDI-Japan
田中 寛子

▼当日会場から質問を受け付けます!▼

Join at

slido.com

#1838 381



H06

5F コンコード3

17:00~17:45

ピープル

一般消費者向けサポート



かつてない繁忙期を乗り越えたSBI証券の挑戦!

～デジタル時代の顧客サービスで大量採用も問題なし～

今年から新NISAがスタートしたことで、お客様からのお問い合わせは2.5倍で、かつてない繁忙期になりました。お問い合わせの増加は想定していたことから、新センターを2拠点新設してオペレーターを大量採用しました。急増するお問い合わせの即戦力にはなりません。解決策は、これまでの固定観念を捨てて、運用の見直しをすることでした。電話とメール・チャットの運用の見直しと、DX技術を融合させることで、大量採用の課題を克服しました。お客様、オペレーター、会社の三方良しを実現させたデジタル時代の新たな顧客サービスの取り組みをご紹介します。



㈱SBI証券 カスタマーサクセス推進部デジタルタッチポイント室課長 **飯島 正二** 氏

2006年にイー・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。近年は、テキストコミュニケーションの改善に取り組んでいる。



㈱SBI証券 カスタマーサクセス推進部カスタマーリレーション1課課長 **柴田 拓行** 氏

2014年株式会社SBI証券へ入社。コンタクトセンター業務に従事し、主にボイス部門の生産性、品質向上に向けたCX・DXなど担当。中国・関東エリアのコンタクトセンター立ち上げにも携わる。

A03

4F 花の間A

17:00~17:45

ストラテジ

一般消費者向けサポート



慢性的な人手不足からの脱却に向けた5つの取組み

「楽しい!」がすべての原動力!みなさまのセンターのお悩みはなんですか?弊社の最大の悩みは慢性的な人手不足です。そこからの脱却に向け「採用」「集合研修」「OJT」「現場デビュー後」それぞれのタイミングで工夫したこと、【To Employee～従業員の暮らしと心の豊かさの追求～】を掲げ「仕事を楽しみ!」「やりがいを感じる!」「長く働き続けたい!」と思える職場にするために情熱をもって取り組んだエピソードをご紹介します。



SOMPOコミュニケーションズ(株) 東京センター SV **秋山 祐葉** 氏

2010年、株式会社損保ジャパン・ハートフルライン(現SOMPOコミュニケーションズ株式会社)にアドバイザー(AD)として入社。トレーナーAD、アシスタントSVを経て、2018年からSVに従事。現在は、受発信現場のSV業務をしながら、6~7名のスタッフの育成(勤怠管理、業務・応対品質管理)に取り組む。特に、「お客様に寄り添う」「お客様からありがとうをいただける」スタッフの育成に力を入れている。

基調講演・特別プログラム

スケジュール

VIPランチ

セッション

パートナーセッション

ラウンドテーブル

パートナー企業

HOBブース紹介

11

B03 4F 花の間B 17:00~17:45 プロセス 一般消費者向けサポート

顧客体験価値を高める運営改善の軌跡 ～CX活動の浸透とデジタル活用～

カスタマーエンゲージメント部はカード会員からの様々なリクエストにお応えする、弊社内で最大の顧客接点部門です。最上の顧客体験を提供するため、これまでHDIの三つ星獲得を一つの目標に、品質向上に取り組んできました。これまでの活動は継続しつつ、より自立的な改善サイクルを作っていくため、昨年から顧客満足度(NPS)調査を開始しました。デジタルも駆使して調査結果をタイムリーにフィードバックし、コンタクトセンターの改善を促進するのみならず、部門を超えて組織全体に顧客の声(VOC)を共有し、顧客起点を根付かせていく過程をお話しします。



三井住友トラストクラブ(株) カスタマーエンゲージメント部 チーム長 佐藤 拓也 氏

国内損保子会社にて、コンタクトセンターのキャリアをスタート。品質、採用・研修、キャパシティ計画、KPI設計などセンター運営の各プロセスを担当し、サイト立ち上げや新サービスの開始も経験。2015年からグループ内コールセンター共通の運営基準構築と、アセスメント業務を担当。2019年にはHDIサポートセンター国際認定の取得を主導し、現在は三井住友トラストクラブでコンタクトセンターの運営改善を担っている。

B04 4F 花の間B 8:45~9:30 プロセス 企業向けサポート

AIを活用したKCSで新サポートモデルを考える

近年、弊社のコンタクトセンターでは顧客ニーズの多様化、属人化、サポート人材の育成等の様々な課題を抱えています。これらの課題解決のため、昨年度からインテリジェントスウォーミングというナレッジを最適に利活用するための方法について研究しています。本研究によりAIを用いた新サポートモデルを開発予定です。このセッションでは研究中の新たなAIの活用方法と私たちが取り組んだ研究開発事例をご紹介します。



Qsol(株) ITサービス本部 カスタマーサービス部 サポートデスクグループ 担当 長 宏紀 氏

2023年入社。電力企業の端末に関する問合せ窓口業務を経験。現在は電力企業の業務に関するヘルプデスク、一般消費者向けシステム操作のヘルプデスク運営管理業務に従事。またサポート部門における新しいサポートモデルの検討、開発を実施中。

C04 4F 花の間C 8:45~9:30 ケーススタディ 一般消費者向けサポート

五つ星・三つ星の獲得を通じたコールセンター運営とオペレーター教育

日本生命・確定拠出年金コールセンターは、文京区の1箇所、約40名の組織で運営しており、これまで三つ星を15年連続、五つ星を11年連続で獲得しております。確定拠出年金は、年々加入者が増加している成長マーケットであり、日々入電が増加する中で「組織の安定運営」と並行しながら、「対応品質の向上」を両立する事は非常に大きな苦労があるのが実態です。当セッションでは、我々のコールセンターにおける「格付け獲得に向けた具体取組内容」と「当該取組を通じたオペレーター教育(対応品質向上)」についてご紹介させていただきます。



日本生命保険(相) 団体年金部 確定拠出年金コールセンター 確定拠出年金コールセンター長 荒木 遥人 氏

2007年、日本生命保険相互会社に入社。企業年金の契約管理、法人営業支援、法人営業を経て、直近は出資先である豪州のMLC Life Insuranceへ出向。2023年より現職、センター全体の品質向上に向け日々邁進中。

K05 5F コンコード1 10:30~11:15 KCS ソリューション&ストラテジ

KCS × SBP エフォート・フリクションを知らない世界

デジタル化が進み、企業と顧客との接点は増え続けています。また企業に対する顧客のニーズも多様化しており、企業視点でのチャネル最適化ではエフォートやフリクションが生まれます。優れたシステムを導入するだけでは、これらを改善することはできません。「KCS」との親和性も高い「SBP(サービスブループリント)」は、真のCX実現と生産性向上に欠かせないツールです。これらの活用について、グローバルでの調査レポート結果も交え、ご紹介いたします。



(株)プロシード コンサルティング部 部長 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、ファシリテータと同時に、COPC認定リード監査員としても活動中。



(株)プロシード 営業企画室 石田 泰之 氏
大手金融機関の対応品質・管理者育成や、常駐型支援にてクライアント企業のナレッジ拡充・利便性向上を実現。また金融業界のコンタクトセンターに従事する、シニアマネジメント層向けの研究会「金融CCエグゼクティブリーダーサミット」の立ち上げを担当。同研究会では、金融業界のコンタクトセンターが直面している「グループシナジー」「人材開発」「システム投資」について、会員企業と共に、今後の戦略・構想を協議・検討している。

H08 5F コンコード3 10:30~11:15 ビーブル 一般消費者向けサポート

人的資本経営を基軸とした国際認定取得更新への挑戦

当社は、『私が、つくる。新たなミライ(Advance for myself, Design the future)』をキャッチコピーに、「お客さま本位」の業務運営実践のため、『会社と社員がともに生まれ変わり“新たなミライ”を描くこと』を目指す姿に掲げています。カスタマーセンターのメンバーが“新たなミライ”を自ら描き、「お客さま本位」のサポートを実践するためには、ES向上が重要だと考えます。国際認定(七つ星)の取得は、まさに「最先端のカスタマーセンターの証」であり、従事するメンバーはお客さまサポートに自信と誇りを持つことができます。チャレンジの目的、取得までの道のりと苦労など、(包み隠さず)ご紹介いたします。



あいおいニッセイ同和損害保険(株) コンタクトセンター事業部 お客さま相談グループ グループ長 大木 恵己子 氏

入社後、営業課支社での営業事務担当、営業課支社ならびに代理店指導の職務を経て、専業営業開発部(研修生・直販社員担当)、営業統括部などの部門を経験の後、2023年4月にコンタクトセンター事業部に着任。営業部門・本社部門双方での業務経験を現職(お客さま相談グループ統括)に活かし、ES向上のために日々奮闘をしています。

A05 4F 花の間A 8:45~9:30 ストラテジ 一般消費者向けサポート

伝わる顧客コミュニケーション戦略 ～ESMへの挑戦～

1,100万口座以上のお客様へサービス提供する楽天証券では、「伝わる顧客コミュニケーション」を意識して、お客様目線でのわかりやすさを追求しています。急拡大するお客様数、顧客セグメントの多様化に対し、常に適切な情報提供が求められます。そのため、コールやチャット等の有人チャネルはもちろん、Webコンテンツやチャットボット・FAQ等のセルフサポートチャネルにおいても分析から改善へのサイクルを迅速に回し続けています。部門内だけにとどまらず、全ての部署や経営層を巻き込んだスピーディな改善サイクルの仕組みと成果を具体例を交えてお話しします。



楽天証券(株) カスタマーサービス本部 センター長 青山 陽介 氏

2005年からコンタクトセンター関連業務に携わる。オペレーター、SV、企画推進業務など経験し、2022年4月から現職。センター運営のプロセスマネジメントを大切にしながら、「資産づくりの伴走者」となる経営方針のもとあるべきサポートサービスを追及している。

SESSIONS 分割セッション詳細情報 日付 10/24(木) 場所 4F 花の間 5F コンコードボールルーム

K04 5F コンコード1 8:45~9:30 パネル

HDI国際認定オーディタに聞く、KCS(ナレッジ・センター・サービス)導入のポイント

KCSの重要性は理解しているものの「どう導入したらよいかわからない」「KCSをどのように現場浸透させるか?知りたい」「KCS導入成果は何か?」など、導入に向けて一歩踏み切れない状況もあるかと思います。そのような課題感をお持ちの方々に数々の監査経験や知見をお持ちのHDI国際認定オーディタの方々にKCS導入のポイントを掘り下げながら皆さまからの質問にもお答えします。



HDIファкультイ 平林 由義 氏

1983年に株式会社コスモ・エティティに入社。経理部に籍を置きながら社内ITの推進責任者を経て、ヘルプデスク専門企業である株式会社ハウコム(現パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社)を1996年10月に起業。代表取締役社長を経て2023年相談役に就任。HDI国際スタンダードに準拠したアセスメント、コンサルテーションや監査を数多く実施し現在に至る。



HDIファкультイ 水野 針三 氏

ICTサポート会社でエンジニアとして航空会社のICTシステム及び空港ITインフラのサービス業務に従事。その後、首都圏のサービス拠点にてICTシステムの顧客サービス品質管理と運営に携る。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、管理運営、改善のコンサル業務に携わり現在はコンタクトセンターの品質と地位の向上に向けて活動中。



HDIファкультイ 田口 浩 氏

コンタクトセンター業界での経験は32年。国内コンタクトセンター業界の人材育成のため、日本コンタクトセンター教育検定協会(コン検)にてCMBOKの開発やテキストの執筆を担当、企業情報化協会(IT協会)では、カスタマサポート表彰制度審査副委員長を担当し、国内におけるカスタマサポートのベストプラクティスの国内事例の発掘と紹介を行っている。情報処理学会・コンタクトセンターフォーラムにて、コンタクトセンターの経営貢献についての研究や論文を執筆。また、COPC国際スタンダードコミティのメンバーを経験し、現在ではCOPC日本ユーザーグループ・コミティメンバーとして日本におけるCX規格の検討などを行っている。



モデレータ
HDI-Japan
品川 宏暢

▼当日会場から質問を受け付けます!▼

Join at
slido.com
#3825 655



H07 5F コンコード3 8:45~9:30 ビーブル 一般消費者向けサポート

“ベスプラ”を起点とした、選べない時代の人財マネジメントのカタチ

みずほ証券では、“一人ひとりが主役感”をもって業務に邁進できる環境の整備を進めており、その中で2023年度に新たに始めた“ベストプラクティス”共有施策に手ごたえを感じております。今回の発表において、その取り組みに至った背景と、施策の概要、成功のポイントをご紹介させていただきますので、当社がそうであったように、もしES向上や人財マネジメントに頭を悩ませているアカデミー参加メンバーがいらっしゃいましたら、その解決の一つのヒントになれば幸いです。



みずほ証券(株) 東京第二コンタクトセンター 総括 戸部 良子 氏

新卒で総合証券会社に入社し、店頭業務やリテール営業を経験。その後、2013年からみずほ証券においてコンタクトセンター業務に従事。オペレータ、SVを経て、現在は総括SVとして、品質管理や人材育成に注力。「COPC®認定 CXパフォーマンスリーダー」として拠点マネジメントにも参画。

A04 4F 花の間A 8:45~9:30 ストラテジ 一般消費者向けサポート

お客さまに満足していただける対応を目指して ～メンバーのやる気を引き出すには～

コーセーお客様相談室では、お客さまに心からご満足いただける最高の対応ができるよう、メンバーひとりひとりが自ら考え、自ら行動を起こすように努めています。顧客満足度と従業員満足度がリンクするということは周知の事実ですが、お客様に更にご満足いただける対応ができるよう、如何にメンバーの満足度をあげていくのが、重要課題だと考えています。課題をクリアする為の取り組みについてご紹介させていただきます。



(株)コーセー 品質保証部 お客様相談室 課長 金城 範子 氏

1991年新卒でコーセーに入社。営業、教育部門を経て、2003年お客様相談室へ異動。一次対応、SVを経験後、2018年お客様対応グループの責任者として現職に。室内メンバーの対応サポート、応対品質管理、全国拠点の対応支援に取り組む。

B05 4F 花の間B 10:30~11:15 プロセス ソリューション&ストラテジ



“人とデジタルが共創する”次世代センター実現のための人材育成

激しい環境変化や技術進化の中、どの企業にもDXの必要性が叫ばれる一方、推進人材確保が課題と言われており、私たちカスタマーサポートの世界でも、人手不足への対応、エフォートレスでより良い顧客体験提供の為、デジタル変革を推進できる人材の育成は不可欠です。カスタマーサポートの現場でどのようにDXを推進するか。「半径5メートルから」始めるデジタル変革の為、試行錯誤しながらも当社で行っている育成施策をご紹介します。日々のSV業務自動化、レガシーシステムの操作感改善の工夫、生成AIを活用した相互学習によるDXリテラシー向上、HDI国際認定との関係など、最前線の現場でこそ進めるべきデジタル時代の人材育成と成果について、皆さんと学びあう機会になれば幸いです。



(株) TMJ IT・DX推進本部DX推進部 兼 企業価値創造PJ カタリスト/エバンジェリスト 北村 岳大 氏

2000年にTMJ入社。アウトソースセンターの運営や研修・QAに従事、またマネジャーとして地方拠点立上げや業務移管の経験を積む。その後、クレカ・生保など金融系大型プロジェクトを歴任。2015年から事業計画推進や業務改善支援を担当、2019年からはCX/DX推進など全社横断での現場支援の統括責任者を務める。現在は全社のDX戦略・人材育成やインナー・アウトターのブランディング活動を推進。

C05 4F 花の間C 10:30~11:15 ケーススタディ 一般消費者向けサポート



デジタルチャネル時代の品質管理戦略 ～有人チャットの品質管理最適化～

デジタルチャネルの急速な拡大に伴い、有人チャット対応を強化するコールセンターが増加しています。HDIの三つ星サポートのポイントにも「テキストメッセージが問合せ対応の主体になる」とあるように、コールセンターにおける有人チャット対応の重要度はますます高まっています。本セッションでは、HDI三つ星獲得企業であるソニー銀行と自動品質評価の先駆けであるパーソルビジネスプロセスデザインが共同プロジェクトとして取り組んだ有人チャットの品質管理最適化の事例、および自動品質評価システムを活用してどのようにお客様満足度の高いチャットサポートを実現したのかについてご紹介します。



ソニー銀行(株) 本店営業部 CS企画課 マネージャー 榎村 泰世 氏

2010年ソニー銀行株式会社に入社。住宅ローンアドバイザーとして顧客対応業務を担当したのち、ローン部門の研修担当として研修企画や研修講師を実施。その後、品質管理担当として品質管理の高度化（人とシステムのハイブリッド評価の導入）に携わり、現在は住宅ローン窓口の有人チャットサポートの導入に従事している。



パーソルビジネスプロセスデザイン(株) ワークスデザイン事業本部 サービスデザイン統括部 サービス戦略部 サービスイノベーション課 コンサルタント 植草 健吾 氏

2007年株式会社ハウコム(現パーソルビジネスプロセスデザイン)に入社。長年に渡りナレッジ管理業務や品質管理業務に携わる。現在は自社コールセンターの品質管理業務を担当しながら、自動品質評価ソリューション（電話自動評価・有人チャット自動評価）の導入支援等のコンサルティング業務に力を注いでいる。

K06 5F コンコード1 11:30~12:15 KCS 企業向けサポート



KCS第2章 ～一問一答が馴染まない、複雑で個別的な照会に焦点を当てたKCS導入への新たな挑戦～

2018年度より、当社ではKCSを導入し、「操作案内」の窓口ではKCSの運用が馴染みやすく、KCS運用が成功しました。一方で、照会内容が「複雑で個別性や難易度が高い」窓口では、KCSの特徴である「一問一答形式のナレッジ」では十分に対応できず、KCSの導入が難しい傾向があります。またそのような窓口ではオペレーターの育成が難しく離職率が高いといった問題も抱えています。本セッションでは、「新人目線」でのナレッジ質向上&検索力向上に着目し、KCSの高度化を実現した取り組みについてご紹介いたします。



(株)東京海上日動コミュニケーションズ 自動車保険センター・LCOチーム コーディネーター 岸本 七海 氏

2021年に新卒で入社後、システム操作案内を主に担当するチームにてオペレーター業務を経験した後、ASVとして従事。2023年度からは、現在所属しているLCOチームに異動し、オペレーターのエスカレーション業務を中心に、新人育成や現場マネジメントを含むSV業務を担当しています。また、KCS担当として研修の実施やFAQ整備など、運用推進に関わる各種活動にも取り組んでいます。

H09 5F コンコード3 11:30~12:15 ビーブル 一般消費者向けサポート



DX!デジタル時代の『7iD』カスタマーサービスの変革について

変化が激しいカスタマーサービス業界。何かもやもやしている方もいらっしゃるのではないのでしょうか？このセッションでは限られた時間ではありますが、HDIアカデミーのテーマ「デジタル時代のカスタマーサービス」に沿い、セブン&アイ・ホールディングス『7iD』アカウントサービス窓口を運営するカスタマーサービスの取り組みを【DX】**【顧客視点】**【デジタル（生成AI、CRM）活用】、**【お客様の声の分析（VOC）に基づいた組織横断の取り組み】**を中心に共有致します。一つでも気になるワードがあればセッションにご参加いただき、皆様のお力になれば幸いです。



(株)セブン&アイ・ホールディングス デジタルイノベーション部カスタマーサービスunit オフィサー 荷川取 清吾 氏

・1998年～ セブン・イレブン・ジャパン入社。現場にて店舗経営相談員、地区責任者を経験後、ラストインマイル、オムニチャネルの推進に携わる
・2018年～ セブン&アイ・ホールディングスへ。デジタル施策の企画立案やデータ利活用コンソーシアム（セブン&アイ・データラボ）を立ち上げる。その後、デジタルマーケティングに従事
・2020年～ 現在『7iD』に関わるカスタマーサービス（企画、センター運営管理等）を担当

A06 4F 花の間A 11:30~12:15 ストラテジ 企業向けサポート

グローバルヘルプデスク海外展開の10年間

楽天グループ株式会社の社内ヘルプデスクは2014年6月に「利用ツールの変更、ベンダー並びに拠点国の変更、並びに新しいサービスとしてのブランディング」を同時に行い、サービスを一新しました。それから10年の間、さまざまな問題や苦労もありましたが、その都度全員で力を合わせて乗り越えてきました。その結果、現在は安定した稼働と品質、そして社内の評判を維持しています。私たちがこの10年間でやってきた活動と、それによる成果をご紹介します。



楽天グループ(株) コーポレート情報技術統括部 コーポレート情報技術サービス部 エンドユーザサポート課 Senior Manager 戸田 淑子 氏
第二新卒で外資系PC企業に入社後、主にIT業界のコールセンターでの電話対応や改善プロジェクトに従事。2008年に楽天グループ株式会社に入社し、楽天市場のサポート部門でセンター改革と品質管理に携わる。妊娠、出産を経て2013年より社内ヘルプデスク業務に従事。2014年のヘルプデスクの大規模改革に参画し、現在は社内ヘルプデスクの責任者を務める。

B06 4F 花の間B 11:30~12:15 プロセス 企業向けサポート



自社開発による遊び心あるAI支援 ～そこにAI(愛)はあるのか？～

IT企業とは思えないくらい、オペレーターのスキルに頼ったアナログなセンター運営をおこなっていました。この環境を改善するために、AIと自社製品を活用・連携させるツールを自分達で開発し、AHTの削減など、オペレーターやSVの負荷軽減に取り組みました。そしてその成果により、新たに生み出された時間を活用して、オペレーターが楽しみながら、能動的に対応品質向上・スキルアップできる仕組みを構築しました。AI開発もスキルアップの仕組み作りも、複数の委託先企業の現場を巻き込み、ONE TEAMとなって一緒に作り上げていきました。今回はその取組やその効果についてお話しします。



サイボウズ(株) カスタマー本部 執行役員 本部長 関根 紀子 氏

2001年サイボウズ入社 新規事業、製品企画、マーケティングなどの部長職を経て、2015年より執行役員カスタマー本部長、コンタクトセンター、購入後の顧客マーケティング、カスタマサクセスなど顧客サービスの統括をおこなう。サイボウズより顧客サービスの一部を分社化し、2023年7月サイボウズコネクトシー株式会社を設立し代表取締役社長を兼務。



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

2009年にサイボウズに入社。入社後は各製品サポート窓口担当、SV、新センター立ち上げなどを経て、2022年よりカスタマーリレーション部長としてコンタクトセンターのマネジメントを担当。サイボウズらしい唯一無二のコンタクトセンターを目指すべく、最近では自社開発によるAIの導入にも積極的に取り組んでいる。2023年7月に設立したサイボウズコネクトシー株式会社も兼務。

C06 4F 花の間C 11:30~12:15 ケーススタディ 一般消費者向けサポート



顧客の体験価値を高めるためには？VOC改善を起点とするESM

auじぶん銀行はCX高度化を重要施策としています。CX導線をより顧客視点で高めるために必要なこと、それは顧客を知ること。顧客からの問い合わせは、WEBサイト、金利、商品・・・様々ありますが、顧客への最適解を提示するにはCS部門だけでは成り立ちません。CS部門は妄想力を高め顧客のお困りごとを把握し、顧客の要望（VOC）として全社に届ける重要な役割を担っています。だからこそ顧客の要望（VOC）を全社に展開し、全社を巻き込むESMが顧客の体験価値を高めるために重要なポイントとなります。顧客を知る、そして全社で取り組む。auじぶん銀行が行っているVOC改善活動をご紹介します。



auじぶん銀行(株) CS本部 本部長 堀野 和明 氏

2000年よりCS業界に従事。品質管理・チームビルディングを主軸に非対面モデルの生命保険会社数社で就業。HDI三つ星連続獲得や五つ星認証の取得、国際認定オーディタの経験から知識・スキル・業界視野を広げ、センターの新規立ち上げや企業のブランド構築に携わる。auじぶん銀行には2020年から参画。



auじぶん銀行(株) 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対応に従事。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センターの対応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。

HDI-Japan来年度イベント日程決定！

HDI AWARD 2025

2025年5月14日(水)

場所：京王プラザホテル東京 コンコードボールルーム

HDI Academy 2025/KCS Academy 2025

2025年10月22日(水)／23日(木)

場所：京王プラザホテル 東京 コンコードボールルーム、花・錦・扇

✈ フィリピン-マニラ-サポートセンター視察ツアー

～2025年6月開催！3月末お申込み〆切！～ 2025年6月17日(火)～21日(土)

HDI-Japanの海外研修/視察ツアーはHDI-Japan担当者が直接訪問先企業と折衝した上で、参加者のニーズを事前に伝え、そのニーズに合った研修/視察内容を整えています。

グローバルなサポートセンターが多数進出し、世界中のサポートを数多く実施していますので、世界トップレベルのセンターを見学するなら、ぜひマニラへ！



マニラツアー2024の様子

SUPPORT WORLD LIVE powered by HDI 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」/ HDI国際カンファレンス参加ツアー in 米国ラスベガス 2025年5月19日(月)～5月24日(土)

HDI国際カンファレンスは世界中から3,000名を超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。活気のある展示では、最新のサポートテクノロジーやノウハウをいち早く得ることができます。2025年は米国ラスベガスで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。



参加した際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2025年1月10日(金)まで



HDI米国ツアー2024の様子



PARTNER SESSIONS

日付 10/23(水) 場所 4F 花の間 5F コンコードポ-ルルーム

P01 5F コンコード1

14:15~14:45

平均54歳の「伊予銀行」サポートセンターが、全員AI活用によりKCSを実現

KCS(ナレッジ文化)を実現してサポートセンターを抜本的に改善したいのに、「うちの現場ではスキルのにも熱情的にも難しい」「組織変革には時間がかかる」「関係者を説得することができない」と諦めていませんか?たしかに「ナレッジを書く」「ナレッジを探す」といった習慣をオペレータに定着させるのは大変です。しかし、「SVがひたすら頑張る」だけでは文化づくりには程遠く、KCSを敬遠する人が増えてしまいます。そんな中、Helpfeelのテクノロジーとメソドロジーを用いて速やかな文化形成に成功した組織があります。「平均年齢が54歳、マニュアルは全て紙」という状況からナレッジ文化の醸成に成功した事例をご紹介します。



㈱伊予銀行 ビジネスマーケティング部 課長代理 橋本 理絵 氏
1998年~営業店勤務を経て、コールセンター開設と同時にお客さまサポートセンターへ配属。オペレータ、SVを経てコールセンターの運用を統括。2019年~営業本部にてコールセンター企画に従事。Helpfeel、Cosenseの導入、コールセンターシステムの更改等を手掛ける。



㈱Helpfeel 開発部 Cosense事業開発責任者 澤田 智希 氏
金融系企業にて、人材育成・採用・DX推進・全社データ活用とリードした中で、直接一部上場を経験。その中で導入した「組織にナレッジ文化と相互扶助・ボトムアップな文化を醸成するプロダクト Helpfeel Cosense」に惹かれ、Helpfeelに転職。事業開発責任者としてセールスからカスタマーサクセスまで立ち上げ中。

P02 5F コンコード2

14:15~14:45

成果がでるAI音声認識と要約生成活用のポイント ~業務フロー改革の成功事例~

日々様々な問い合わせを受け付けているお客様相談窓口において、オペレーションの効率化とお客様対応の品質向上のトレードオフが課題という方も多いのではないのでしょうか。本講演では、AI音声認識で実現する業務フロー改革をテーマに、PKSHA Speech Insightの活用で実現した現場の課題解決を具体事例を交えてご紹介します。AI導入を目的とするのではなく、AIのサポートでより良いパフォーマンスを出せる組織を作っていきたいという方は、是非本講演にご参加ください。



㈱PKSHA Communication CS事業本部カスタマーサクセス部 カスタマーサクセス 増子 香音 氏
人事系システムのテクニカルサポート業務およびマネジメントを経て2019年にPKSHA(前身)へ参画。FAQ、Chatbotなど複数製品を扱うカスタマーサクセスとして運用改善やOKR達成を推進してきた実務経験を活かし、現在はPKSHA Speech Insightのカスタマーサクセスを担当。

P03 5F コンコード3

14:15~14:45

カスハラから従業員を守る! ~生成AIを活用したカスハラ対策事例をご紹介します~

昨今話題となっている「カスタマーハラスメント」、いわゆる「カスハラ」はニュースやSNSなどで頻繁に取り上げられ、厚生労働省からも企業の対策を義務化する方針が発表されました。コールセンターでは多かれ少なかれ、必ずといってよいほど発生する「カスハラ」。この「カスハラ」は正常なコールセンター業務を滞らせるだけでなく、オペレーターを疲弊させてしまい最悪の場合は離職に繋がってしまうこともあります。今回の講演ではコールセンター業界でも注目を浴び続けている生成AIを活用した、カスハラ対策事例をご紹介します。



NTTテクノクロス㈱ カスタマーエクスペリエンス事業部 統括マネージャー 小松 直樹 氏
2002年に入社し、2003年からコンタクトセンターソリューションの営業に従事。2017年以降、営業活動に加え、音声認識ソリューションの導入後の利活用推進にも携わり、提案からカスタマーサクセス活動まで、コールセンターソリューションの総合的な支援を行っています。

P04 4F 花の間A

14:15~14:45

従業員体験・顧客体験を向上させる最新DXと事例解説

顧客対応部門において、従業員体験(EX)と顧客体験(CX)の重要性が高まり続けています。EXの向上によりオペレーターの離職防止やパフォーマンス向上が期待でき安定的な部門運営が実現できますし、CXの向上により顧客満足度が向上につながり解約防止が実現できます。しかし、この2つの観点を同時に向上させることは容易ではありません。そこで注目されているのが「アダプション」という概念、そしてそれを実現する「デジタルアダプションプラットフォーム」です。本セッションでは、3年連続国内シェアNo.1のデジタルアダプションプラットフォーム「テックタッチ」を開発・提供する当社が、実例を交えて解説します。



テックタッチ㈱ 代表取締役 CEO 井無田 仲氏
慶應義塾大学法学部、コロンビア大学MBA卒。新生銀行、ドイツ証券などで投資銀行業務に従事、上場企業の資金調達/MSA案件を数多く手がける。その後入社したユナイテッド社では、アプリ事業責任者、米国子会社代表としてアプリサービスのグロース/スケールを経験。フリーランスを経て、2018年3月にテックタッチを日比野と共同創業。楽しい未来を創るために日々奔走中。

P05 4F 花の間B

14:15~14:45

最新事例に学ぶ生成AI×動画による教育/研修変革の方法とコツ

コンタクトセンターを運営する中で、AIの活用はEX向上や効率化に大きな影響を与えています。このAI全盛の時代において、コンタクトセンターの従業員の研修と教育にも新たな視点が求められています。本セミナーでは、生成AIと動画を活用したオペレーター研修の改革の方法とコツについてご紹介します。



VideoTouch㈱ 代表取締役CEO 上坂 優太 氏
テレビのドキュメンタリー番組の制作を経験したのち、楽天株式会社でネットコマース事業に携わる。2013年にVideoTouch株式会社の前身となる株式会社Viibarを創業。創業以来、一貫して「ビジネスでの動画活用」のご支援を行っています。

P06 4F 花の間C

14:15~14:45

「コミュニケーションデザイン」で実現するCXセンターへの変革と未来の顧客体験

デジタルチャネルの拡大と生成AIの登場により、顧客視点ではフリクションレスな顧客体験、運営視点では業務の高度化/複雑化への素早い適応、を求められる時代に入りました。システムベンダーである当社は、コンタクトセンターへのインフラ提供だけでなく、長年の知見と技術を活かした「顧客体験向上」と「運用最適化」の両立を実現するイノベーションに取り組んでいます。本セッションでは、旧来型コールセンターを脱却しCXセンターへの変革を実現した成功事例と、全体最適化のためのヒントとして、当社の「コミュニケーションデザイン」をご紹介します。



伊藤忠テクノソリューションズ㈱ デジタルサービス事業グループ コミュニケーションデザイン部 シニアコンサルタント 柚木 渉 氏
BPO事業会社にて多数のコンタクトセンターの企画・運営・セールス・マーケティング業務を経験。2021年より伊藤忠テクノソリューションズ株式会社にコミュニケーションデザイン(CXコンサルティングサービス)のサービス立ち上げへ参画。現在は本サービスのシニアコンサルタントとして、顧客接点領域における幅広い知見を活かしクライアント・カスタマーの両面に寄り添ったCX/EX向上の改善提案を担当。

P07 5F コンコード1

16:15~16:45

顧客体験の変革に向けたAIとデータの活用

生成AIの登場により、コンタクトセンターの現場でのAI活用の適用範囲やサービス品質の向上が期待されています。その一方で、さまざまなAIを未だに単品で使っているケースも多いのが実情です。生成AIをはじめとした各種AIを適材適所で使いこなすとともに、それらを連携させることによって生まれる新たな顧客体験や、顧客接点で発生するデータを活用することで、コンタクトセンターの運用をどう革新していくのか?システム選定のポイントとともにをご紹介します。



ジェネシスクラウドサービス㈱ マーケティング本部 本部長 斉藤 哲也 氏
2000年、ジェネシス入社。セミナー、展示会、広報/PR、カスタマーマーケティングを担当するほか、マーケティングの責任者として、デジタル・マーケティング、インサイド・セールスまでマーケティング活動全般を統括する。ジェネシス入社前は業界専門紙にて記者、販売、営業などを担当。

P08 5F コンコード2

16:15~16:45

AI音声認識&感情解析を活用した顧客満足度調査のご紹介

顧客満足度は、企業活動の重要KPIとして認識されていることと思います。様々な手法で顧客満足度調査は展開されますが、そもそもの調査回答が少なかったり、調査回答してくれる人は満足度傾向が高いという回答者に傾向がでるという課題もあります。コールセンターの通話を用いた感情解析結果と顧客満足度調査結果の相関性が分かれば、回答数やそこから生じる回答者に傾向がでる課題をクリアできるのではという仮説を検証してみました。



㈱アドバンスト・メディア CTI事業部 営業第1グループ セクションマネージャー 高岩 和芳 氏
1999年新卒としてコールセンターBPO大手に入社。営業職として、東京と大阪で金融業、通信業、流通業のコールセンターを担当。コールセンター現場のDX化の必要性を感じ2014年アドバンスト・メディアに入社。現在は業種業界問わず様々な企業を担当。

P09 5F コンコード3

16:15~16:45

生成AIで実現する効率的かつ一貫性のあるKCS運用

本セッションでは、KCSの実践において起きているナレッジマネジメントの属人化を、生成AIの活用によって是正し、効率化と一貫性を実現する方法を具体的に解説します。生成AIの具体的な機能と利点、そして生成AIがどのように標準化と一貫性をもたらすのかなどを、AI初心者の方にもわかりやすく説明します。



カラクリ㈱ Research & Development Team Leader 川端 大貴 氏
東京大学大学院卒業後、新卒でアクセンチュア株式会社入社。金融業界をメインに要件定義、システム設計、開発、保守・運用など、幅広い業務に従事。当時、入社最速でアソシエイトマネージャーに就任。大学院時代に培った機械学習技術の応用研究と、社会人時代に培ったシステム導入の知見を合わせて活かすべくカラクリ株式会社に参画。

P10 4F 花の間A

16:15~16:45

ヘルプデスクの未来: コンサルタントが語るAI技術LLM、RAG、Agentの革新

前半は、当社コンサルタントがこれまでのコンサルタント経験に基づき、今後のヘルプデスクのあるべき姿について、ポイントをわかりやすくご紹介いたします。後半は、4月に新設した「ID AI Factory」の代表取締役社長より、日々進化するAIがヘルプデスク業務にどのような変革をもたらすのか、将来の展望を交えながら解説します。

1. LLM(大規模言語モデル)の登場による変化について
2. 現在主流となっているRAGの活用について
3. 今後の成長が期待されるAgent技術の活用について

これらの「LLM、RAG、Agent」技術がヘルプデスク業務にどのようなメリットをもたらすのか、具体例を交えながら、AIに詳しくない方にも分かりやすく解説し、業務改善のヒントとなる情報をお伝えします。



㈱ID AI Factory 代表取締役社長 黒住 好忠 氏
複数のシステム開発PJに従事し、技術職から管理職、上流工程から下流工程に至るまで幅広い経験をもつ。経済産業省主催「マイナビDX Quest」のAI実装部門において、2年連続で1位を獲得(2022年度、2023年度)。2024年4月より、ID AI Factoryの代表取締役社長に就任。



㈱DXコンサルティング DXコンサルティング部 グループリーダー 横山 優子 氏
BtoB、BtoC向けテクニカルサポート業務、情報システム部の社内ヘルプデスク業務を経験。幅広い技術知識、ユーザ対応スキル、内部プロセス理解や問題解決能力を活かし、現在は上席エンジニアとして、ITSMツールの導入および利用拡大支援やQA対応業務に従事。

P11 4F 花の間B

16:15~16:45

HDI三つ星企業が実践!CSとESが飛躍的に向上したデジタル化事例

3部門で三つ星を獲得した企業取り組みをご紹介します。応対品質向上や離職抑止といった課題に向き合う中で、感情解析によりSVのモニタリング効率を大幅に改善し、オペレーターに向き合う時間を確保。また、自社ツールを開発し、トークスクリプトの作成・更新作業の属人化を無くしました。その結果、お客様満足度・従業員満足度だけでなく、受信効率も改善した事例についてお話しします。応対品質の向上や離職抑止に興味のある方、三つ星取得に興味のある方、BPO委託を検討されている方、ご参加をお待ちしております。



㈱スカパー・カスタマーリレーションズ CXデザイン部 兼 ビジネスプロセスソリューション部 部長代行 山根 二郎 氏
損害保険会社・生命保険会社での代理店営業・ダイレクトマーケティングを経て、2001年にスカパーへ入社。以降、有料放送カスタマーセンターにおけるマーケティングや業務設計に従事。現在はデジタルツールの推進とともに有人コミュニケーションの価値を高めつつ、外部コンタクトセンターの課題解決に向けた活動を推進中。

P12 4F 花の間C

16:15~16:45

問い合わせの「なぜ」を知る、カスタマーサポートプラットフォームとは?

顧客の問い合わせの背後にある「なぜ」を理解することは、優れた顧客体験を提供する上でキーとなります。しかしながら顧客・問い合わせの分析ができず、発生する問い合わせに対して根本的な打ち手を講じられていないケースが多いのではないのでしょうか。本セッションでは、どのようにして問い合わせの根本原因を特定し解決策を実行するのか、RightTouchの新サービスを用いた具体的なケースを交えて解説します。



㈱RightTouch Business Development 佐藤 丈広 氏
東京大学でのNEDO特任研究員(有機化学)を経て独メルク社の半導体部門で営業職キャリアをスタート。その後に関エルゼビア社で法人営業を経験し、セールス/事業開発として2022年にRightTouch入社。



PARTNER SESSIONS

日付 10/24(木) 場所 4F 花の間 5F コンコードボールルーム

P13 5F コンコード1

9:45~10:15

生成AIを活用した次世代カスタマーサービス

コンタクトセンター業界におけるAI活用が進んでおり、生産性向上や業務効率化など、様々な課題の解決策として注目されています。反復的な業務を自動化することで、オペレーターの作業負担を軽減するだけでなく、オペレーターが対応すべき問い合わせを減らすことができ、結果的に高品質なサポート提供やコスト削減にもつながります。本セッションでは、オペレーター支援機能や顧客エンゲージメントの強化に焦点を当て、グローバルで100万席以上の導入実績があるNICE CXoneの最新AIソリューションをデモを交えてご紹介します。



ナイスジャパン(株) プリセールス・コンサルタント 會田 潤 氏
新卒で国内のSler企業に入社し、IP電話やビデオ会議システムなどコミュニケーションインフラのSEとして経験を積む。その後、外資系IT企業で主にコンタクトセンター領域のプリセールス業務に従事。2023年より現職。

P14 5F コンコード3

9:45~10:15

生成AIはこれで真価を発揮する！ ～品質改善、企業内ナレッジを活かし発展的活用へ～

生成AIを活用したVOCやFAQ生成による品質改善、並びに企業内ナレッジをアセスメントしたオペレーター支援の最も有効な機能のご紹介と、CX向上へのための発展的な活用方法をご紹介します。



モビルス(株) Marketing Division 執行役員 柏原 学 氏
ソニーグループにてグローバルセールス、プロダクトマーケティング等を経験。2016年モビルスに参画。現在はマーケティング領域の責任者として、コンタクトセンター向けのCXデザイン設計提案を行う。

P15 花の間A

9:45~10:15

生成要約を活用したコンタクトセンター業務の革新事例

コンタクトセンター領域でも生成AIの活用は急速に進んでいます。業務に適用する上では、Hallucinationやレスポンス速度などの課題があるのが現状です。本セッションでは、導入企業が増加し続けている生成要約サービス Quicksummary2.0の導入事例を元に、「生成要約がなぜ業務に適用しやすいのか？ どう活用すると効果を感じられるのか？既存の音声認識と連携が出来るのか？新しい活用の道筋はないか」などを分かりやすくお話しします。



(株)エーアイスクエア 営業部 執行役員 部長 金澤 光雄 氏
アルティウスリンク株式会社(旧りらいあコミュニケーションズ株式会社)入社。製造業、小売業、通信キャリア、IT関連企業向けに、コンタクト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、コンタクトセンターの業務改革をサポート。

P16 花の間B

9:45~10:15

KCSを始める貴方が絶対知るべきシステムの肝

成果を生むKCS実践においては、ピープル(人材) プロセス(運用)とともにテクノロジー(ITシステム)もナレッジをドライブする為に不可欠です。HDI認定ファシリテータでもある講演者の日々のQ&Aも含め、システムに求められる最低限、マストからベター、ベストまでを順に整理してみます。CRM、FAQの両輪を提供するテクマトリックスだからこそ見えた勘所を、皆様に提供できればと思います。



テクマトリックス(株) CRMソリューション事業部 CRMソリューション推進部マーケティング課 主任 早見 拓也 氏
大手コールセンターアウトソーサーでの対応品質調査、サービス開発を経験。その後FAQソリューションベンダーにてシステム導入支援、カスタマーサクセスに従事。現在テクマトリックス株式会社にて、ナレッジシステムの導入提案を行う傍ら、ナレッジマネジメントの伝道師として各種セミナー講師の活動も行う。

P17 花の間C

9:45~10:15

顧客の声が企業を変える：XLAで実現する顧客体験向上施策

ESMの時代においても、カスタマーサポートが顧客体験の重要な接点ということに変わりはありません。企業視点のKPIから脱却し、XLAすなわち顧客体験の質を測定することの重要性が高まっています。XLAの視点から顧客の声を収集・分析することで、顧客満足度の向上、サポートセンターのオペレーターのモチベーション向上、そして企業全体の価値創造につながり、三者にとって有益な結果をもたらすことができます。具体的な顧客の声を収集方法や、通販・金融・製薬・メーカーなど、様々な業界のセンターの実際の顧客の声の事例も交えて実践的なVOC活用術をお話いたします。



メディアリンク(株) 音声テック事業部 営業 中屋 沙理 氏
大手国内食品メーカーに入社後、米国法人サンフランシスコ支店にて営業に従事。2022年に帰国後、メディアリンク株式会社に参画。顧客の声(VOC)を元にした対応品質向上を実現する「CC Survey」や、音声テックIVRサービス「Media Voice」の営業を担当し、コールセンターの対応品質向上や課題解決をサポート。



ROUND TABLE DISCUSSION

サポートサービスに関するテーマで、参加者同士ディスカッション

サポート業界の情報を共有し合うとともに、リラックスした雰囲気でのコミュニケーションを図っていただける場をご提供します。

参加者の声



他企業、他業種の抱える課題や取り組みなど、普段なかなか知ることのできない話を聞くことができた



これまで持っていなかった視点や気づきを得られたので、持ち帰って社内フィードバックしたいと思う



初参加だったが、進行役のファシリテータの方が全員に話す機会を与えてくれたので、スムーズに意見交換できた

日付 10/23(水) 時間 18:00~19:00 場所 5F コンコードボールルーム2

R1 KCS/ナレッジ KCSの導入/展開における計画、課題やメリット など パーソルビジネスプロセスデザイン(株) 菊地 沙香 氏	R2 KCS/ナレッジ KCSの導入/展開における計画、課題やメリット など HDIファクulti 田口 浩 氏	R3 従業員体験(EX) 業務環境、コミュニケーション、従業員体験/価値の向上 など パーソルビジネスプロセスデザイン(株) 安藤 柚花 氏	R4 顧客体験(CX/XLA) 価値の提供、顧客体験の向上、効果測定、今後のニーズ など 富士フイルムサービスクリエイティブ(株) 小出 雅実 氏	R5 採用/定着 採用計画/基準、新人の教育/指導、評価方法 など (株)グローリーテクノ24 黒原 崇志 氏
R6 人材育成 SV/リーダーの育成、コーチング、研修/評価方法 など パーソルビジネスプロセスデザイン(株) 初鹿野 壮 氏	R7 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 HDIファクulti 水野 針三 氏	R8 AI活用 活用方法、目的、ビジネス貢献、ツール、効果測定 など (株)プロシード 片岡 利之 氏	R9 サポートプロセス KPI、センターベストプラクティス、組織横断のサポート連携 など 富士フイルムサービスクリエイティブ(株) 高瀬 和彦 氏	R10 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。 テクマトリックス(株) 早見 拓也 氏

日付 10/24(木) 時間 17:00~18:15 場所 5F コンコードボールルーム

R11 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 (株)プロシード 菊地 正倫 氏	R12 KCS発展 運用効果、評価測定、価値創造、課題やメリット など (株)TMJ 北村 岳大 氏	R13 従業員体験(EX) 業務環境、コミュニケーション、従業員体験/価値の向上 など TKCカスタマーサポートサービス(株) 苅屋 裕美 氏	R14 顧客体験(CX/XLA) 価値の提供、顧客体験の向上、効果測定、今後のニーズ など HDIファクulti 水野 針三 氏
R15 顧客体験(CX/XLA) 価値の提供、顧客体験の向上、効果測定、今後のニーズ など HDI-Japan 田崎 雅美	R16 採用/定着 採用計画/基準、新人の教育/指導、評価方法 など あいおいニッセイ同和損害保険(株) 國崎 美香 氏	R17 人材育成 SV/リーダーの育成、コーチング、研修/評価方法 など 三井ダイレクト損害保険(株) 大谷 広美 氏	R18 後継者育成 今後を担う優秀人材の育成、意識づけ、キャリア形成方法 など HDIファクulti 田口 浩 氏
R19 モチベーション モチベーション施策、評価と褒賞、ワークライフバランス など SOMPOコミュニケーションズ(株) 安東 徹治 氏	R20 プロフィットセンター センターベストプラクティス、センターの地位向上、効果測定 など 富士フイルムサービスクリエイティブ(株) 紀野 久聡 氏	R21 センター認証 五つ星/七つ星、KPI、センター監査、センターの地位向上 など HDIファクulti 高橋 伸之 氏	R22 セルフサービス シフトレフト、自己解決、エフォートレス、効果測定 など パーソルビジネスプロセスデザイン(株) 澁谷 貴子 氏
R23 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 (株)プロシード 片岡 利之 氏	R24 AI活用 活用方法、目的、ビジネス貢献、ツール、効果測定 など パーソルビジネスプロセスデザイン(株) 菊地 沙香 氏	R25 AI活用 活用方法、目的、ビジネス貢献、ツール、効果測定 など HDI-Japan 山田 祐嗣	R26 品質管理 モニタリング、教育・指導、XLAによる品質管理 など (株)DXコンサルティング 牛嶋 拓 氏
R27 サポート連携(ESM) 全社的または組織横断のサポート連携 など テクマトリックス(株) 早見 拓也 氏	R28 ENGLISH 海外からのゲストとサポート事情について英語でディスカッションします。 パーソルビジネスプロセスデザイン(株) 安藤 柚花 氏	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 田中 寛子	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 茂呂 学



🎁 **スタンプラリー-景品
特別賞**

＼パートナーのブースを回ってスタンプを集めよう！

スタンプラリーに参加して抽選会に応募すると豪華賞品を GET するチャンス！ぜひご参加ください！



HDI Japan
HDIオフィシャルトレーニングorマニツター
現地パッケージ (25万円相当) ×1名様



GNオーディオジャパン株式会社
クリアな通話を実現する最高クラスのヘッドセット
Jabra Engage 50 II ×3名様



株式会社Helpfeel
ギフト券 5,000円 × 3名様



パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社
尾崎牛 (3万円相当) ×2名様



株式会社PKSHA Communication
アマゾンギフト券
1万円分×3名様



テクマトリックス株式会社
松阪牛 (5万円相当) ×1名様



株式会社DXコンサルティング
AIリテラシー研修無料ご招待5名分or
選べる無料研修ご招待2名分×2名様



株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ
ギフト券 (1万円相当) ×1名様

🏢 パートナー企業



株式会社ユニリタ

LMISはITILに準拠したサービスマネジメントプラットフォームです。顧客に提供するサービスを適切にマネジメントし、課題解決と継続的なカイゼンを実現します。
LMISは社内におけるITの管理手法であるサービスマネジメントの考え方を広げ、様々な業務への活用を進めます。
サービスマネジメントの考え方はBtoBサービスの管理にも応用でき、プロセス・構成情報・顧客情報の一元管理は、顧客満足度を向上させます。



パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社

弊社はBPOのプロフェッショナルとして、あらゆる業種に対してコンタクトセンターやヘルプデスクなどの様々な業務支援サービスを提供しております。保有するセンターは、HDIから最高評価の七つ星認定とKCSアワードの受賞に裏付けられた高品質な電話対応を行うことが可能です。
さらに、HDIにはストラテジックパートナーとして参画しており、KCS導入や三つ星認定のコンサルティングサービスも提供しております。



VideoTouch 株式会社

VideoTouch株式会社は、動画作成未経験の方でも簡単に、研修や教育を動画に置き換えられる動画トレーニングプラットフォーム「VideoTouch」と、生成AIによってオペレーター教育におけるロープレや評価を最適化し、SVの負荷軽減と生産性向上をサポートするコンタクトセンターに特化したAIロールプレイングシステム「AIロープレ」を提供しています。



株式会社 PKSHA Communication

「Weave Trust : 企業と顧客の信頼性を紡ぎ、
コミュニケーションを “選ばれ続ける理由 “へ」

を事業ビジョンに、PKSHA FAQ、PKSHA Chatbot、PKSHA Voicebot、PKSHA Speech Insightなど複数のコミュニケーションAI SaaSで企業と顧客の複数のコミュニケーション接点を最適化する<PKSHA AI Suite for Contact Center>の開発・提供を行っています。



株式会社エーアイスクエア

生成要約サービス「QuickSummary2.0」と音声認識サービス「AI2ASR」を中心とした各種AIサービスを提供しており、LIXILやauじぶん銀行のコンタクトセンターにも本番導入しています。
また、最近では、AI活用や業務の自動化領域を整理するためのコンサルティング業務も提供しています。
業界に長く従事しているメンバーが軸となり、サービス提供のみならず、お客様に並走してご支援します。



モビルス株式会社

モビルスは、クライアントの顧客のつまずきや課題へ先回りしたCXのブランディング設計を行い、企業価値と経営収益向上へ貢献する会社です。

オペレーション支援生成AIサービス「MooA (ムーア)」や、顧客コミュニケーションのデジタル化を推進する有人チャットやボイスボットなどのSaaSソリューション「MOBIシリーズ」の開発を行っています。



ジェネシスクラウドサービス株式会社

ジェネシスは、顧客と従業員に最高の体験を生み出すことで、世界100カ国以上8000社を超える企業のロイヤリティとビジネス成果の改善を支えています。

AIを活用した業界No.1のエクスペリエンス・オーケストレーション・プラットフォームであるGenesys Cloudを通じて、ジェネシスはあらゆる規模の企業に未来のCXを提供し、共感性のあるパーソナライズした体験の提供を実現しています。



テクマトリックス株式会社

テクマトリックスは、国内トップクラスの導入実績を誇るコンタクトセンター向けCRM「FastHelp5」・FAQナレッジシステム「FastAnswer2」を提供しています。

電話・メール・Webチャットなど、さまざまなチャネルから寄せられる“お客さまの声”やセンターの応対履歴を一元的に管理し、業務効率化と応対品質向上を実現します。



パートナー企業



株式会社 DX コンサルティング

DXコンサルティングは、ITサービスマネジメント、およびDXの領域における、コンサルティング、ソリューション導入、人材育成に関するサービスを提供しております。

HDIアカデミーの講演では、今後のAIの効果的な活用について、最新のお客様事例を踏まえて、IDグループのAI関連会社の代表よりご紹介いたします。

ご興味のある方は、是非、講演へのご参加やブースへお立ち寄りください。



株式会社アドバンスト・メディア

AmiVoice Communication Suiteは、国内No.1の導入実績を基に作られた高精度の音声認識エンジンでお客様とオペレータの通話をテキスト化します。

また、お客様の声を基に改良を重ねた様々な機能によって対応品質の自動評価やキーワードスポッティングによるナレッジ提供、座席表ビューによる通話内容の可視化、感情の解析を実現し、ヘルプデスクにおける業務効率化や品質向上に大きく貢献します。



伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

当社は、コンタクトセンターシステムやデジタルツールなどのさまざまなソリューションを組み合わせ、お客様の事業に最適なITシステムを提供しています。

さらに、システム提供の枠を超えて、独自の手法でカスタマーサービスを評価・診断するコンサルティングサービス「コミュニケーションデザイン」もご好評いただいております。理想的な顧客体験のデザインから具体的な改善策の立案・実行・運用までワンストップでサポートいたします。



株式会社ラクス

メールディーラーはチーム全員のメールの対応状況を見える化し、カスタマーサポート業務で起こりがちな返信漏れや二重返信を防止するメール共有管理システムです。今お使いのメールアドレスやメールサーバーを変更する必要はなく、チームでの共有管理に特化したWebメーラーとしてご利用いただけます。

当日はカスタマーサポートのメール業務におけるお悩みを解決してきた経験豊富なスタッフが常駐しております。お気軽にブースへお立ち寄りくださいませ。



NTTテクノクロス株式会社

NTTテクノクロスは、NTTの研究所の技術を軸に、世の中の先端技術やサービスを掛け合わせ、お客様と未来を共創し続けるソフトウェア開発企業です。

お客様の真の課題をとともに追究し、コンサルティングから設計、システム開発、運用・保守までをトータルでサポートします。



カラクリ株式会社

カラクリは「カスタマーサポートをエンパワーメントする」をブランドパーパスに掲げ、生成AIのカスタマーサポートへの実用化をリードしています。

2024年5月には「KARAKURI LM 8x7B Chat v0.1」を一般公開、ベンチマークテストで国産オープンモデルとして最高点の評価を得ています。

主力製品であるKARAKURI chatbotは各業界のトップランナーに選ばれ続けています。



株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ

2000年に設立後、様々な先端テクノロジーの活用により、マルチチャネル・マルチサイト・マルチベンダーで有料多チャンネル放送「スカパー！」のカスタマーセンターを運営。

2020年には、テクノロジーの活用に加えて、HDIの3部門で三つ星評価を獲得するなど、人による豊かなサービスにも高評価を得ており、通販、メーカー、ネット事業等様々な業種業態のクライアント企業向けに、コンタクトセンターや事務代行などサービスを提供。



HDIブース

場 所 5階コンコード ホワイエ

New!ショートセッション

今年のアカデミーテーマのキーワードについて10分で分かりやすく解説します!



10分で分かるキーワード~KCS-ESM-XLA~

第1回

10/23(水) 13:00~13:10
10分で分かる ~XLA~

第2回

10/23(水) 15:00~15:10
10分で分かる ~KCS~

第3回

10/24(木) 8:30~8:40
10分で分かる ~ESM~

フィリピン視察団交流ブース

海外の最新情報が分かる!

グローバルなサポートセンターが多数進出しているフィリピンから視察団が来場予定! ショートセッションでは、今年米国ツアー・フィリピンツアーに参加したHDIの海外支援チームより海外サポート業界の最新情報をお届けします!

視察団との交流も!

第4回 ショートセッション

10/24(木) 14:50~

~ 海外のサポート最新情報 ~

5F コンコードホワイエ HDIブース/フィリピンブース



2025年海外ツアー申込み受付&HDIサービスご紹介

フィリピン視察ツアー

世界最大のコールセンター集積地マニラ(フィリピン首都)を訪問し、最新のセンターやその運営状況を視察するものです。

米国カンファレンスツアー

世界最大級のサポート業界イベントにHDI-Japanスタッフと共にVIP待遇で参加することができます。

認定トレーニング

HDIでは各国際認定資格に特化したトレーニングコースとともに、サポートセンターの日常業務に必要な各種のトレーニングコースを用意しています。

格付けベンチマーク

ベンチマークにより現状を知り、目標を設定して改善を行います。

センター認証

HDIでは各センターを支援、補完する多様なサービスを提供しています。

メンバーシップ

自らの成長とサポートセンターの発展を目指して、非常に多くのメンバーが集まっています。



KCSについての疑問はここで解消! KCS相談ラウンジ

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?

KCS有識者が
リアル&バーチャルで
何でも答えます!

HDI-Japan2025イベントパートナー 早期申込み開始!

来年のHDI-Japan主要イベントのパートナー優先申込みをアカデミー会場限定で実施いたします!

毎年人気枠は
Sold Out!
お気軽にご相談ください!

パートナー担当
HDI-Japan 品川

