HDI Leadership Summit

京王プラザホテル新宿 4F 扇の間

2025年7月25日(金) 14:00-19:00 (13:30 受付開始)

HDIリーダーシップサミットとは

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

開催テーマ

- ◆ コストセンターからプロフィットセンターへの変革
- ◆ KCSによる従業員体験(EX)の向上と真のVOC活用
- ◆ CX/EX向上のための最新テクノロジの探求
- ◆ 企業ゴールを達成するサポートセンター最適化

HDI JAPAN
Smarter Service. Better Business.

Pine Partners

RightTouch

servicenow

Plum Partners

Helpfeel

VideoTouch

MOBILUS

GENESYS

HDI Leadership Summit 2025
ビジネスに付加価値を提供するサポートサービス

開催にあたり

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

Tatsumi Yamashita
HDI-Japan代表取締役CEO

参加対象者・参加条件

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

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

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

プログラム予定

◆ Opening（14:00～）

- **はじめに「顧客体験(CX)、AIに関するHDIからの新たなインフォメーション」**
  HDI-Japan　代表取締役CEO　山下 辰巳

◆ 第一部 ストラテジ編

- **パートナー講演「次世代CRM x AIで創る顧客サービスの未来」**
  ServiceNow Japan 合同会社　CRMワークフロー営業本部　本部長　坪田 駆 氏
- **メンバー講演「KCS運用を通じたビジネスへの貢献」**
  富士フイルムサービスクリエイティブ株式会社
  カストマーコンタクト事業部 カストマーコンタクト二部　部長　青柳 智之 氏
- **ディスカッション**

◆ 第二部 ピープル編

- **パートナー講演「経営に活かすVoC戦略――生成AI時代の“顧客の声”活用の最前線」**
  株式会社RightTouch　代表取締役　野村 修平 氏
- **メンバー講演「コミュニケーターと会社の信頼関係～コミュニケーターファーストの精神を取り戻す～」**
  あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
  理事　コンタクトセンター事業部長　松浦 毅 氏
- **ディスカッション**

◆ After Party（18:00～）

【ご質問・お問合せ】
HDIリーダーシップサミット事務局　Mail: EXW@HDI-Japan.com　TEL: 044-969-5031