

～CSによる競争優位の構築と持続を目指して～

第2期 CS推進マネジメント研究会

本研究会のねらい

各企業はお客様満足を目指して、サービス品質の向上に取り組んでいます。サービスを向上させるために、大抵は「CS推進部門」を設置し、各部門でのCS活動を指揮する「CS推進リーダー」を配置しています。併せて階層別の会議や研修等を通じてCS意識の啓発と活動推進を図り、全社を挙げてお客様満足度の向上を目指し、さまざまなサービスの改善・開発に取り組みしています。

しかし、一般的にCS向上活動の重要性は認識されながらも、「掛け声・スローガン」で終わってしまうことも少なくありません。市場が成熟期に入ったといわれる現在、企業が成長を続けるには、自社の製品・サービスに対する顧客満足度（CS）の向上が重要となります。しかし具体的にどうすればCS向上につながるかという明確な答えをもつ企業はそれほど多くはなさそうです。

本研究会では、CS向上の最前線で活躍する専門家の講演や、CS先進企業の最新実践事例・経営戦略に直結するCSの在り方など研究していく中で、CS向上の知恵を得てノウハウとしての蓄積、活用促進していくことを目的に開催します。

▼ 第1回・第3回・第4回 研究会 基本スケジュール		▼ 第2回 現地交流会 特別スケジュール	
14:00～14:15	コーディネーターによる課題提起	14:40	現地集合（場所：めがね会館2F 理事会室）
14:15～15:05	講演1	15:00～15:50	講演 アイテック株式会社 代表取締役会長 一般社団法人福井県眼鏡協会 会長 黒田一郎氏
15:05～15:15	休憩	16:00～17:00	めがねミュージアム見学（説明員付）
15:15～16:05	講演2	17:40～20:00	現地懇親会
16:05～17:00	ディスカッション 発表 質疑応答 まとめ	20:00～	フリー —宿泊—（翌朝自由解散）
17:10～18:30	情報交歓会（第1回・第4回に開催）		

第2期 CS推進マネジメント研究会企画委員会 委員一覧

委員 長	委員	委員	委員
安田 雅美	NTT印刷株式会社 代表取締役社長	コーディネーター 松田 智生	株式会社三菱総合研究所 プラチナ社会研究センター 首席研究員 チーフプロデューサー
齊藤 聡子	ANAテレマート株式会社 サービスマネジメント室 室長	菊地 和也	ダイキン工業株式会社 東日本コンタクトセンター 室長
武田 修	SMBC日興証券株式会社 東京コンタクトセンター 商品サポートサービスセンター センター長	米倉 慎一郎	チューリッヒ保険株式会社 ダイレク事業本部 カスタマーケアセンター統括部長
小林 彰	エステー株式会社 お客様相談センター センター長	河合 洋	株式会社つなぐ研究所 代表取締役
小松原 広行	NECフィールディング株式会社 製造流通サービス事業部 統括マネージャー	長谷 達郎	ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社 カスタマーサービス本部 カスタマーコンタクトセンター センター長
瀬野尾 健	NTTコムウェア株式会社 EB事業本部 第六ビジネス部 営業部門/営業担当 担当部長	坂本 哲哉	株式会社東京海上日動コミュニケーションズ コンタクトセンター業務ユニット エグゼクティブマネージャー
林 佳代子	NTTコム チェオ株式会社 CTサポート事業部 テクニカルサポート担当 担当部長	倉橋 裕之	東京ガス株式会社 お客様サービス部 CS推進グループ CS推進チームリーダー
足立 豊貴	株式会社エヌ・ティ・ティマーケティングアウト 首都圏営業本部 担当課長	高橋 徳彦	TOTO株式会社 お客様本部 お客様相談センター 所長
上岩 祐	エム・ユー・コミュニケーションズ株式会社 第一事業本部 第一コンタクトセンター 運営企画スーパーバイザー	堀野 和明	ネオファースト生命保険株式会社 コンタクトセンター 課長
杉本 俊彦	株式会社大塚商会 技術本部 サポートセンター部門 たれーる戦略推進室 部長	松村 俊幸	成田国際空港株式会社 CS推進部 部長
仁藤 文久	株式会社オービックビジネスコンソリタント 開発本部サポートセンター 部長	福田 直樹	株式会社ハウコム 運用本部ソリューション推進室 マネージャ
瀧内 祐一	オムロンフィールドエンジニアリング株式会社 ビジネスインフラ本部東部カスタマーサポート部 部長	指田 宗昭	パナソニック株式会社 コンシューママーケティングジャパン本部 情報グループ CS本部担当 GM
和田 恵里子	オルビス株式会社 顧客情報管理 CRM推進部 部長	井上 博英	株式会社バンダイ プロダクト保証部相談センター チームマネージャー
野口 泰司	カドツコム証券株式会社 営業本部 営業推進部長	松永 伸二	株式会社日立システムズ コンタクトセンター事業部 企画部 部長
中野 泰守	カルビー株式会社 コーポレートコミュニケーション本部 部長補佐	瀨尾 薫	株式会社日立システムズスバサービス カスタマーサービス本部 カスタマーサービス戦略グループ 副長
関根 紀子	キューアンドエー株式会社 OSS運用部 仙台オペレーショングループ グループ長	藤田 京子	プラス株式会社ソリューションズカンパニー CRM部 部長
清水 光久	サイボウズ株式会社 執行役員 カスタマー本部 部長	宮崎 衆司	HOYAサービス株式会社 カスタマーソリューション事業部 カスタマーサービスセクション マネージャー
のぶ	株式会社シーエーシー 産業営業本部 サービスプロデューサー	太木 一人	株式会社ボーラ お客様相談室 室長
浅見 聡	株式会社シグマックス クオリティ&プロセスマネジメント部 兼 購買部 ダイレクター	前田 尚哉	ヤフー株式会社 システム統括本部CS本部 本部企画部 部長
戸田 次郎	全国労働者共済生活協同組合連合会 普及推進部 次長	渡谷 毅	ヤマトコンタクトサービス株式会社 センター統括部 セネラルマネージャー
	そんぽ24損害保険株式会社 取締役 常務執行役員	西村 和宏	ライフネット生命保険株式会社 お申し込みサポート部 コンタクトセンター コンタクトセンター長
	兼 ダイレクトアドバイスセンター長	山田 修司	株式会社リクルートライフスタイル 企画統括室 CS推進部 カスタマーサービス2グループ グループマネージャー
		高橋 宏	株式会社LIXIL 商品情報サポート部 部長
		賈 裕彦	リコージャパン株式会社 カスタマーサポート本部 サポート統括室 室長
		小川 範芳	株式会社WOWOWコミュニケーションズ 経営戦略部 担当部長

研究討議テーマ・内容

※プログラム内容は変更される場合がありますのであらかじめご了承ください。

第1回 2015年9月14日(月)

講演1 「あなたのえがおも旅の思い出」

成田国際空港株式会社
CS推進部 部長 松村 俊幸 氏

講演2 「花王が実践する VOCを活かした”よきモノづくり”」

花王株式会社
生活者コミュニケーションセンター センター長 登坂 正樹 氏

第2回 2015年10月23日(金)～24日(土) 一泊二日 現地交流会 in 鯖江

「眼鏡の世界三大産地 鯖江 特産ものづくりのCS世界戦略」

今やドラマ『天皇の料理番』ロケ地として話題の福井県鯖江市は、めがね生産量国内シェア95%以上・世界シェア20%を一手に担う、イタリア・中国に並ぶ三大産地です。その歴史は100年に及び技術力・開発力・品質力に於いて世界に名を馳せ、愛好者に選ばれ続けています。2015年7月に、日本の素晴らしさを象徴するものとしてクールジャパンアワード2015に「鯖江のめがね」が選ばれました。

講演 MEGANE MUSEUM

施設見学

現地懇親会 参加者同志の情報交換など交流を深めます。

「眼鏡産地の現状と今後の取り組み」
アイテック株式会社 代表取締役会長
一般社団法人福井県眼鏡協会 会長 黒田 一郎 氏

第3回 2015年11月13日(金) 先進的CSマネジメントの実践事例

講演1 「ソニー銀行における 顧客満足の意義と実践」

ソニー銀行株式会社 執行役員 案野 哲也 氏

講演2 「東京海上日動における 『お客様の声』の活用」

東京海上日動火災保険株式会社 業務品質部 次長 兼 お客様の声室 課長 矢島 順一 氏

第4回 2015年12月7日(月) 一歩先んじるお客様満足の追求

講演1 「ダイキン流CS向上の取り組み」

ダイキン工業株式会社 サービス本部 東日本コンタクトセンター 修理受付グループ カスタマイズチーム リーダー 大口 夏子 氏

講演2 「明治の目指すお客様対応」

株式会社明治 お客様相談部 企画グループ グループ長 松田 高明 氏

第2期 CS推進マネジメント研究会 申込書

参加費(1名様・税込)	コンタクトセンター推進協議会 会員	97,200円
	公益社団法人企業情報化協会 会員	108,000円
	一般	118,800円

※1 上記には原則、情報交歓会(懇親会)費用を含みます。
 ※2 上記には、第2回現地交流会議(鯖江)に付帯する交通費、宿泊費は含みません。別途貴社にてご負担頂きます。

定員：30名 (但し、定員になり次第締め切らせていただきます)
申込方法：下記申込書に必要事項をご記載いただきFAXにてご送信いただくか、もしくはE-Mail (entry@jiit.or.jp)にてご送信ください。WEB(http://www.jiit.or.jp)からもお申込みいただけます。
参加をご希望の方は下記申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてIT協会までご送信ください。

会員区分	<input type="checkbox"/> コンタクトセンター推進協議会会員	参加者人数	名
	<input type="checkbox"/> 企業情報化協会会員		
	<input type="checkbox"/> 一般	参加費合計	円
ふりがな			
会社名			
住所			
派遣責任者	所属/役職		
電話番号	FAX		
E-Mail			
ご要望記入欄			PJT-CC303

※請求書と参加証は派遣責任者様宛てに送付致します。それ以外をご希望の方はご要望記入欄にご記入下さい。

参加者①	所属/役職	
E-Mail		
参加者②	所属/役職	
E-Mail		

お問い合わせ・お申込先	個人情報の取扱いについて	事務局 使用欄
公益社団法人企業情報化協会 TEL : 03-3434-6677 FAX : 03-3459-1704 〒105-0011 東京都港区芝公園3-1-22 日本能率協会ビル Homepage : http://www.jiit.or.jp E-Mail : entry@jiit.or.jp	公益社団法人企業情報化協会 (IT協会) は、個人情報の保護に努めております。詳細は小会のプライバシーポリシーをご覧ください。 今回、ご記入いただきました皆様の個人情報は、本催し(カンファレンス・セミナー・研究会)に関する確認・連絡および各種諸手続きのため機密保護契約を締結した業務委託先(事務局協力会社および郵便物発送業者)に預託することがありますのであらかじめご承知おきください。	



～CSによる競争優位の構築と持続を目指して～

モノやサービスと値段が1対1の関係にない「二面的市場」の浮上もある中で、どうすればCSが競争力となりうるのか、また長期的な収益に結びつくのかなど講演者の実体験に基づいた視点から、成功や失敗の事例を交えて解説をいただき、この教訓抽出を通じてCSリフレッシュメントから次代のCS推進の在り方までを考察します。

- 講演企業—
- 第1回 成田国際空港 花王
 - 第2回 アイテック 福井県眼鏡協会
 - 第3回 ソニー銀行 東京海上日動火災保険
 - 第4回 ダイキン工業 明治

主催 公益社団法人企業情報化協会 (IT協会)
会期 2015年9月～2015年12月 一計4回開催—
時間 14:00～18:30 一懇親会含む・各回共通—
会場 日本能率協会ビル(東京都港区芝公園3-1-22)
 福井県鯖江市(※第2回開催地)
参加対象 ●カスタマーサポートセンター/コールセンター/ITユーザーサポート
 ●CSR/CRM/CS推進/CS企画/CS品質/品質保証
 ●経営企画/調査/育成/マーケティング/営業企画/アフターサービス
 ●幹部・マネージャー・リーダーの方
定員 30名

委員長 安田 雅美 氏
 NTT印刷株式会社
 代表取締役社長



コーディネーター 松田 智生 氏
 株式会社三菱総合研究所
 ブラチナ社会研究センター 主席研究員
 チーフプロデューサー

