

News Release



2024年5月27日

報道関係各位

株式会社プロシード

金融業界コンタクトセンター エグゼクティブリーダー・サミット

第一回開催のお知らせ

株式会社プロシード（本社：東京都中央区 代表取締役：柳楽仁史 以下、プロシード）は、金融業界コンタクトセンターの戦略・運営を担う経営、マネジメント層を対象とした事例共有や最新テーマの探求する場として「金融業界コンタクトセンター エグゼクティブリーダー・サミット（以下、金融CCリーダーサミット）」の第一回を、7月18日に開催することをお知らせします。

金融CCリーダーサミットとは

金融業界の顧客窓口では、すぐれた顧客体験とコスト削減の両軸での追及が求められます。この実現においては、急速に進化するテクノロジー活用や展望、厳しい業法による制約を同時に考慮しつつ、国内全体での顧客のパーソナライズ化されたサービスへの期待の高まりなど、判断の難易度やスピードが年々高まっています。

金融CCリーダーサミットは、上記のような環境下で意思決定・検討を担う金融業界の顧客窓口責任者を対象とする勉強・情報交換会です。毎回ゲスト講師による成功事例紹介を通じて、情報収集や学習を効率的に行うことを実現します。そして、同業界・同様の立場だからこそ理解しあえる参加者間での情報交換などから、ネットワーク形成や新たなビジネス機会を創出することを目的として設立いたしました。

参加者メリット

1. 国内唯一の金融機関コンタクトセンター責任者に特化した人脈形成
2. 金融業界に限定した実践事例やノウハウの情報収集や学びの機会
3. 様々な判断に役立つ業界ベンチマークの調査結果やデータの入手

第一回に先駆け、今年2月に金融CCサミットのキックオフカンファレンスを開催しました。以下は当日の様子とご参加頂いた皆様の声です。

- 金融業界独自の視点での講演も参考になりましたが、この業界の方々だけでのざっくばらんとした交流は今までなかったので大変良いと思いました。
- 経験豊かな同業者の方々とコミュニケーションができて関係性を発展させることができると感じました。
- 生成AIなどのデジタル領域は移り変わりも早いため最新の活用事例など非常に参考になった。
- 講演もパネルディスカッションも参考になる話が多く、その後のグループワークで各社の悩みや考え、取組などを聞けて大変参考になりました。
- 「金融」という枠組みにおいて、各企業の課題、対策、今後の展望がよくわかる内容でした。

本年の開催予定とテーマ

第一回：2024年07月18日（木）

金融センターのテクノロジー活用

- └ フレームワークを活用しマネジメントを改善したうえでテクノロジーを活用した業績向上事例講演（2講演）
 ゲスト講師
 講演①：株式会社みずほ銀行 カスタマーリレーション推進部 横浜ダイレクト
 バンキングセンター 所長 長崎 浩之 氏
 講演②：近日公開
- └ 金融業界のAI活用状況アンケート調査 と Chatbot の顧客体験調査からみる現状とポイントを解説する講演

第二回：2024年09月20日（金）

永続的なセンター運営のための人材戦略

- └ 働きがい向上事例講演
 ゲスト講師：近日公開
- └ カスタマーハラスメント対策ポイントに関する講演
 ゲスト講師：日本カスタマーハラスメント対応協会 理事 酒井 由香 氏
- └ 最新の従業員アンケート調査結果から見る金融業界の従業員体験の実態と改善のヒントに関する講演

最終回：2025年02月13日（木）

後日公開（モデル企業視察クリニック 企画中）

※2025年3月以降に第二期も開催予定です。

会場

船井総研グループ東京本社 サステナグローススクエア TOKYO

〒104-0028 東京都中央区八重洲 2-2-1

東京ミッドタウン八重洲 八重洲セントラルタワー35階

金融 CC リーダーサミット紹介資料

資料請求については以下より弊社までお問合せください。

<https://proseed.co.jp/contact/>

金融 CC リーダーサミットは金融機関のコンタクトセンター責任者を対象に人脈形成や情報共有を適材適所に促進する場として開催しております。

顧客期待値の高まりを受け、業界全体で応対品質の向上が求められています。コンタクトセンターが担うべき役割として、夜間・休日サポートの設置や個別対応の充実といった『機能的価値の向上』と、顧客との関係構築や自社ファン層の拡大といった『感情的価値の向上』の両方を果たしていくことが求められています。

実現に向けて、急速に進化するテクノロジーの活用とともに、情報収集や学習を効率的に行うための意見交換が不可欠です。ぜひ弊社のサミットで持続的成長のヒントを得て頂けますと幸いです。

本件に関するお問合せ先

株式会社プロシード 営業企画室：石田・黒田
TEL：03-4223-3161 Email: ps_sales@proseed.co.jp

株式会社プロシードについて

株式会社プロシードは、ビジョンに「お客様の“良い体験”をクライアントと創造し、安心のサービス・嬉しいサービスが溢れる社会にする」と掲げるCX専門のコンサルティング会社です。グローバルスタンダード（COPC, KCS, ICXI など※）の先進的な手法や国内コンタクトセンター関連の各種パフォーマンスベンチマークデータを用い、カスタマーサービスのビジネス戦略から、オペレーターによる実応対の品質向上支援まで、全領域でのサービスを提供しています。

- ※：COPC：コンタクトセンターマネジメントの国際標準（米国：COPC社）
- ※：KCS：ナレッジマネジメント標準規格（米国：サービスイノベーションフォーラム）
- ※：ICXI：CX推進室/お客様相談室の組織能力基準（英国：国際カスタマーエクスペリエンス協会）

会社名：株式会社プロシード
本社所在地：東京都中央区八重洲二丁目2番1号
 東京ミッドタウン八重洲 八重洲セントラルタワー35階
代表者：代表取締役社長 柳楽 仁史
設立：1991年
URL：<https://proseed.co.jp>