

News Release



2024年8月21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2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最新トピックスや好事例を共有する場として「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2回を、9月20日に開催することをお知らせします。

Financial Industry Executive Leader Summit
第2回 永続的センター運営のための
人材戦略

日時 9月20日（金）13:00-17:00

場所 東京ミッドタウン八重洲
八重洲セントラルタワー35階

三井住友トラストクラブ株式会社
佐藤 拓也 氏

日本カスタマーハラスメント対応協会
酒井 由香 氏



第二回のテーマ

【永続的なセンター運営のための人材戦略】

時間	内容
13:00-13:10	開会のご挨拶と当日のポイント解説
13:10-13:35	【事例講座】仕事へのエンゲージメントを高めるVoC活用/CSAT向上事例 └ 三井住友トラストクラブ株式会社カスタマーエンゲージメント部 業務推進チーム長 佐藤 拓也 氏
13:35-13:50	事例講演解説講座 └ 株式会社プロシード 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
13:50-14:45	グループワーク（集めた声の活用（+前提の声の集め方）に関する課題 と 解決方法）
15:05-15:30	【事例講座】組織はカスハラ方針を社外へ公開すべきか～公開のメリット・デメリットと注意点～ └ 日本カスタマーハラスメント対応協会 理事 酒井 由佳 氏
15:30-15:45	事例講演解説講座 └ 株式会社プロシード 営業企画室 室長代理 清松 誠
15:45-16:40	グループワーク（カスハラの線引き と カスハラ方針を組織として社外へ出すべきか）
16:40-17:00	まとめ、閉会のご挨拶

組織における人材を重要な資源、つまり“人的資本”として捉え、その能力やスキルを最大限に引き出し、組織の目標達成に役立てるための人的資本経営に注目が集まっております。安心できない環境、またやりがいの無い職場では従業員のモチベーションは上がりず能力やスキルの成長および発揮はされません。

そのため、組織としてネガティブを減らす（働きやすさの向上）だけでなく、ポジティブを増やす（働きがいの向上）ことも求められる時代となっています。

次回の金融 CC リーダーサミットでは、これらのテーマに関連して三井住友トラストクラブ株式会社より、VoC の活用を通じて仕事へのエンゲージメント向上を実現された事例をご講演いただきます。

また働きやすさを含むエンゲージメント向上のポイントを日本カスタマーハラスメント対応協会よりカスハラ対策をテーマに事例を交えたご講演を頂きます。

さらに、これらの講演だけではなく、ご参加の皆様同士の課題及び解決策整理グループワークを通じて、あるべき姿に関する知識だけではなく具体的な自社の課題整理と明日から取り組むべきポイントに関する気付きを得て頂けるように企画しております。

金融 CC リーダーサミットとは

金融業界の顧客窓口では、優れた顧客体験とコスト削減の両立が求められます。この実現には、急速に進化するテクノロジーの活用動向や厳しい業法の制約を考慮しつつ、パーソナライズ化されたサービスへの期待にも対応しなければなりません。また、こうした状況下での意思決定の難易度や、求められるスピード感は年々高まっています。

金融 CC リーダーサミットは、こうした環境下において高度なマネジメントを担う金融業界の顧客窓口責任者を対象にした相互研究・情報交換の場です。毎回、金融業界でコンタクトセンターマネジメントを担う実務者をゲスト講師に招いて成功事例や課題解決策を共有し、講座後は弊社コンサルタントがその解説を行い、その内容について参加者同士のグループワークで議論を深める、という流れで開催しています。金融業界で同じ役割を担う参加者同士ならではの、深く活発な情報交換と有益な人脈形成を実現しています。

本会は年間を通じて、2~3 か月に 1 回の頻度で開催されます。

金融 CC リーダーサミットの概要についてはこちらから>

https://proseed.co.jp/fincc_executive_leader_summit/

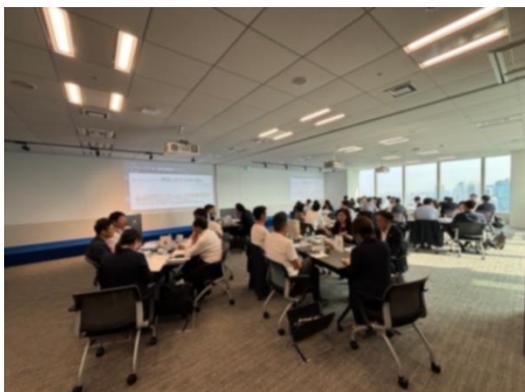
参加者メリット

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

以下は 7 月 18 日に行われた第一回金融 CC リーダーサミットにて頂いた皆様の声です。

- 他社のコンタクトセンターに関する課題がわかり、より客観的な理解が得られた。
- 初めはコンセプトに戸惑ったが、参加してみて充実した時間だった。次回以降も楽しみにしている。
- グループワークでの気づきを取り入れたい考えがあった。
- 自社の現状の立ち位置を知る貴重な機会となった。
- 想像していた以上に内容の濃いイベントと感じた。
- INPUT セッションとグループセッションのバランスが良かった。

前回（第一回の参加組織）



20社 35名にご参加頂きました。

- ・生命保険 5社
- ・損害保険 2社
- ・証券 2社
- ・カード 4社
- ・銀行（地銀含む） 7社

※写真はグループワークの様子

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。ご参加にあたっては年会費が必要となりますが、**無料で初回お試し参加**を頂けます。

お問い合わせはこちらから > <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』の両方を実現していくことが求められています。

これらの実現に向けては、同じ業界で同じ立場や役割を担うエグゼクティブ同士の「社を超えた交流と情報交換」が有効です。

ぜひ弊社の金融 CC リーダー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コンソーシアム）

※：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>