

# 本イベント 「4つの見どころ」

1 IT、人材育成、顧客戦略立案など、すべての企業が追求する「CS経営」に必要な情報を一挙で紹介

2 AIを含めた最新ITソリューションのデモンストレーションの体験

3 創刊24年の「月刊コールセンタージャパン」編集部が選定した最新事例の取り組みを紹介

4 「コンタクトセンター・アワード」「問い合わせ窓口格付け調査」など、客観的な評価に基づくベストプラクティスの分析と紹介

**日本のコールセンター／CRM市場の叢智が集まる2日間。ぜひご来場ください!**

## セミナー情報(一部抜粋)

※すべてのセミナーはWEB事前登録制です。詳細はオフィシャルWEBサイトにてご確認ください。  
※一部セッションはサテライトによる講演を行います。当日の状況によってはサテライト会場にご案内する場合があります。

### 基調講演 セミナー会場A

WEB事前登録制  
無料

#### K-1 11月10日(木) 9:10▶10:00



##### 「声」で伝える“心づかい”と“おもてなし”全顧客接点で活かせる「人材育成と組織作り」のヒント

日本航空において客室乗務員(CA)、客室責任者を務めるとともに、機内アナウンスを指導するPA(Public Announcement)クリニックを創設、数多くのCAを育成してきた江上いずみ氏。コールセンターを含めたすべての顧客接点人材に必要な、「顧客1人ひとりに向き合うおもてなし」の実践や指導するポイントを解説いただきます。

筑波大学客員教授(元JAL客室乗務員) 江上いずみ氏

#### K-2 11月11日(金) 9:10▶10:00



##### 真の顧客接点革命はこれからだ! CSのあり方を変える「AI」の破壊力と創造力

「2年前のAIはもはやレガシー」と断言する野口氏。とくにコミュニケーションをキモである「会話」については、チャットボットが急速に普及した数年前から大きな進化を遂げつつあります。「AIを作る人材だけでなく、使える人材育成」を唱える野口氏に、カスタマーサービスにおけるAI活用の現在地と近未来を聞きます。

日本ディーラーニング協会 人材育成委員/金融データ活用推進協会顧問/ELYZA CMO 野口 竜司氏

### 5年後のコンタクトセンター研究会 セミナー会場A/E/G

WEB事前登録制  
無料

#### E-0 11月10日(木) 9:20▶10:10

##### ソリューション/サービス分科会: 自動化、AI、メタバース——先端ITで実現する「コンタクトセンターDX」

パネリスト 調整中

モデレーター CXMコンサルティング 代表取締役社長 秋山 紀郎氏

#### G-0 11月10日(木) 9:20▶10:10

##### マネジメント分科会: メール/チャットでエンゲージメントを醸成! 事例にみる「KPI管理」と「コミュニケーション設計」

パネリスト freee カスタマーサポート部 新規事業サポート企画チーム マネージャー 木下 睦子氏

nijito カスタマーシップ部 部長 山下 未紗氏

Me-Rise 代表取締役 東峰 ゆか氏

モデレーター クリエイトキャリア 代表 寺下 薫氏

#### A-2 11月10日(木) 11:35▶12:25

##### ストラテジー分科会: CS部門の戦略基盤「顧客理解」を深める! 「VOC活動」徹底検証!

パネリスト ブックオフコーポレーション カスタマーコミュニケーション部長 菊谷 一郎氏

ソウゾウ Director of CS 山田 和弘氏

モデレーター ISラボ 代表 渡部 弘毅氏

### コールセンタージャパン編集部企画『ITの選び方&使い方』 セミナー会場A/E

WEB事前登録制  
無料

#### E-7 11月11日(金) 9:20▶10:10

ITの選び方・使い方 ~顧客対応の自動化

##### FAQ・ボイスボット・チャットボット 先進事例に見る「CX」と「呼量削減」の両立

ヤマハミュージックジャパン カスタマーサポート部 お客様コミュニケーションセンターセンター長 平井 大生氏

他1社調整中

モデレーター リックテレコム 月刊コールセンタージャパン編集部編集長 矢島 竜児

#### A-9 11月11日(金) 11:35▶12:25

ITの選び方・使い方~ナレッジマネジメント

##### 「IT」「人」「組織」先進事例に見るナレッジ構築・運用の要諦

東京海上日動コミュニケーション 自動車保険・試算センター マネージャー 遠藤 咲子氏

キリン コーポレートコミュニケーション部お客様相談室CX推進チーム チームリーダー 渡辺 珠江氏

モデレーター プライズ 代表 CEO & Product Owner 内田 孝輔氏

### 特別講演 セミナー会場C/G

WEB事前登録制  
無料

#### C-2 11月10日(木) 11:35▶12:25

##### 「問い合わせ窓口格付け調査」に見る ニューノーマル/アフターコロナのセンター運営のヒント

HDI-Japan 代表 山下 辰巳氏

#### C-6 11月10日(木) 16:25▶17:15

##### 「コンタクトセンター・アワードオフィス環境賞」授賞式 “働きやすい職場”の要諦

コクヨ ヒューマン&カルチャー本部 働き方改革タスクフォース タスクフォース長 新居 臨氏

イー・パートナーズ 代表 谷口 修氏

受賞企業各社

#### G-7 11月11日(金) 9:20▶10:10

##### アバター接客からビッグデータ活用までNTTドコモが狙う「メタバース商圏」

NTTドコモ

#### C-9 11月11日(金) 11:35▶12:25

##### カスタマーサクセス×カスタマーサポート 新しいコンタクトセンターの未来像

パネリスト アドビ 執行役員 カスタマーサクセス統括本部長 麦田 興次氏

sasket 代表社員 山田 ひさのり氏

CS HACK 代表 藤本 大輔氏

モデレーター デジタルプロモーション 代表取締役社長 後藤 晃氏

#### C-13 11月11日(金) 16:25▶17:15

##### コンタクトセンター・アワード受賞企業に学ぶ「カイゼンの軌跡」と成果

イー・パートナーズ 代表 谷口 修氏

NeXAL 代表取締役 上島千鶴氏

受賞企業

※掲載情報は2022年9月7日現在です。最新情報はオフィシャルWEBサイトにてご確認ください。尚、内容は都合により予告なく変更になることがあります。