

平成27年7月吉日

お客様各位

完全招待制



第1回 金融業界コンタクトセンター事例研究セミナーへのご招待 ～経営貢献するセンターの実現と運営課題の実際～

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

2001年以降急速なITとビジネスモデル革新及びグローバル化により大きく競争環境が変わりました。これからの10年間はデジタルビジネスイノベーションにより、コンタクトセンターを含むカスタマーサービスは、過去の15年よりも大きな進化が起こると予想されております。

そのような劇的な環境変化の中、コンタクトセンター機能の改善や改革は従来通り重要であり取り組むべきものの、そもそものサービスの在り方や存在などの変化に伴う顧客接点の重要度や役割が大きく変わってきていると考えております。弊社としましては、この劇的な環境変化に対応するためには業界内外の垣根を超えた企業の定期的な情報交流による切磋琢磨や相互成長の場の必要性を感じており、そして、第一回として金融、証券、保険業界の皆様と実施をさせて頂きたいと考えました。

基調講演には東京海上日動保険の常務取締役を務められ、昨年経団連関連機関であるイノベーション・リーダーズ育成センター（CeFIL）理事長に就任し、今年6月ユーザー企業から初めて会員550社の情報通信サービス産業協会（JISA）の会長になられた横塚裕志氏に登壇をお願いして、今後のIOM（インターネットオブマネー）の進化が我々の提供するサービス、そして、コンタクトセンターにどのようなインパクトがあるかの話をして頂きます。

是非、皆様におかれましては本セミナーへのご賛同およびご参加をお待ちしております。

2015年7月吉日

株式会社プロシード 代表取締役 西野 弘

ご招待

日時 平成27年9月4日（金） 13時～18時（開場12時30分）
場所 AP東京丸の内（日本生命丸の内ガーデンタワー3F）
対象層 コールセンターを管轄する役員、執行役員、事業部長
 CS統括部長、品質管理部長、コールセンター長、お客様サービス部長
主催 株式会社プロシード

JR「東京駅」、丸ノ内線「東京駅」
 「大手町駅」、千代田線・半蔵門線
 ・三田線「大手町駅」D6出口直結



13:00-13:10 <ご挨拶>

株式会社プロシード 代表取締役社長 西野 弘

13:10-13:50 <基調講演>

「デジタル化とお客視点による ビジネス革新」

今、デジタルビジネス革命が従来の産業を次々と破壊しています。その中で生き残るために、自らの会社のビジネスをデジタル化すること、および、お客視点でビジネスを新しくすることの重要なポイントを提言いただきます。

横塚 裕志 氏 (東京海上日動システムズ株式会社 顧問、イノベーション・リーダーズ育成センター (CeFIL) 理事長)

1973年に東京海上火災保険(現・東京海上日動火災保険)入社。情報システム部長や執行役員 IT 企画部長などを経て、2007年に常務取締役役に就任。2009年6月東京海上日動システムズの社長(現顧問)を歴任。また、横塚氏は今年4日にイノベーション・リーダーズ育成センター理事長として、経団連、経産省の支援を受けてデジタルビジネスイノベーション研究所の設立を発表。一般社団法人情報サービス産業協会(JISA) 会長も兼務する

休憩 (10分)

14:00-14:40 <事例①> 組織マネジメント・変革

「リテールサービスのパフォーマンス追求とセンター改革における COPC 認証の活用」

三井住友銀行におけるリテールマーケティングの一翼を担うコールセンターが COPC 認証になぜ取り組んだのか、そして、この活動を通じて何を達成することができたのか、事例を説明いただきます。

今野 貴之 氏 (株式会社三井住友銀行 コールセンター神戸 所長)

14:40-15:20 <事例②> テクノロジーの活用

「JAL カードにおける お客様さま満足度向上活動への取り組み」

「JCSI (顧客満足度指数) にて顧客満足 No.1 を達成する」という JAL グループの目標に向け取り組んできた同社の活動を、音声認識ソフト AmiVoice の導入により実現できた事例とともに説明いただきます。

今田 智也 氏 (株式会社 JAL カード お客さま本部 お客さまサービスセンター 部長)

休憩 (20分) / 名刺交換等

15:40-16:40 <事例③> 人材定着化、スキル・品質向上

「人材の定着化と品質向上への様々な取り組み」

金融業界のコンタクトセンターにおいて、オペレータや SV のスキル・品質向上、そして人材の定着化は常に課題として挙げられます。業界固有の高いスキルレベルやテクノロジー環境の前提条件の中、何を重要ととらえて取り組んでいるのか、経営と現場との橋渡しとして豊富な経験と実績を兼ね備えるパネラーとディスカッションします。

モデレーター 数矢 英子 (株式会社プロシード モニタリングアーキテクト)

パネラー 野村 裕美 様 (メットライフ生命保険株式会社 カスタマーサービス統括部 統括部長)

パネラー 水谷 美恵 様 (SMBC 日興証券株式会社 フロントサービスセンター 池袋 SC センター長)

16:40-16:55 <Proseed アップデート>

株式会社プロシード コンサルティング部 部長 五味 康一郎

17:00-18:00 隣接会場での交流会 (簡単な軽食とお飲み物をご用意しております)

キーマンとの交流の機会として、是非ご参加ください

(講演いただく講師の方々にもご参加いただきます)

<お問い合わせ先>

金融業界コンタクトセンター事例研究セミナー 担当 プロシード根本

nemoto@proseed.co.jp 、 03-5777-6411

2015年7月21日版