

## 株式会社プロシード プライベートイベントのご案内

「New Beginning 原点回帰、そして新たな始まり～パフォーマンス・マネジメントの再構築～」

謹啓 仲秋の候、貴社ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

平素は格別のお引き立てをいただき、厚く御礼申し上げます。

今、企業の顧客接点としてのコンタクトセンターは大きな変革を迎えています。ソーシャルメディアやテクノロジーの進化は、顧客と企業のコミュニケーションを過去にない勢いで変えつつあります。

一方で、COPCはパフォーマンスマネジメントに一貫して取り組み、顧客価値の向上と収益性の拡大という、あらゆる組織が求める「結果をもたらすマネジメントシステム」としてさらなる進化を続けています。COPC-2000の新規格（リリース5.0）は、これらの2つの流れが結びあわされた、新たな始まりを予感させるタイミングと内容でリリースされます。

このイベントでは、先進的なカスタマーサービスを提供している各企業が、何に取り組んでいるのか、そして、その先に何を求めているのか、新たな潮流と共にご紹介させていただきます。

お忙しい中、恐縮ではございますが、ぜひお申し込みくださいますようお願い申し上げます。

謹白

株式会社プロシード

### 記

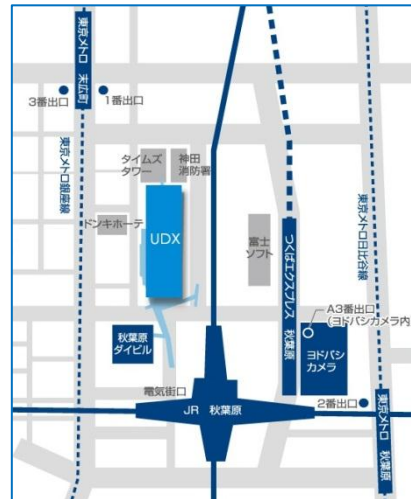
日時：2011年11月22日（火）  
10時～17時（開場9時30分）

会場：UDX秋葉原 Room A+B+C  
東京都千代田区外神田4-14-1  
電話：03-3254-8421（代表）

JR秋葉原駅 電気街口から徒歩2分  
東京メトロ銀座線 1番出口から徒歩3分

※弊社は例年「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス」に参加していましたが、本年は装いを新たに、プライベートイベントを開催します。

入場料：2,000円（税込）



備考： **セミナー当日は、お申し込み後に発行する入場券、お名刺、入場料 を受付へご持参ください。**

お問い合わせ：

株式会社プロシード コンサルティング事業本部 菊池

E-mail: kikuchi@proseed.co.jp

Web: <http://www.proseed.co.jp/>

電話： 03-5777-6411


お申し込み：

専用申込書にて、FAXでお申し込みください。

## 講演スケジュール

10:00-10:30 <ご挨拶・講演>


### 21世紀のカスタマーサポートの方向性～CRMからCEMへ及びマーケティングとの融合への転換

	<p><b>西野 弘</b> 株式会社プロシード 代表取締役社長</p>	<p>本年度に実施した米国調査から、今後起こるであろう CRM から CEM への進化を、ソーシャルメディアやモバイルサポートなどを活用した新しいコンタクトセンターのモデルなどを紹介しながら、今後のコンタクトセンターの進化動向予測を行ないます。</p>
---	--	--

10:30-11:05


### VMO 組織導入のポイント



	<p><b>田口 浩氏</b> 株式会社東京海上日動コミュニケーションズ 執行役員 COPC Japan User Group 会長</p>	<p>COPC ユーザの日本代表として規格委員会に参加。委員会での討議のポイントやその中から見えたマネジメントの高度化に向けたポイントを、自社の取り組み事例を交えながらご紹介します。</p>
---	--	---

11:10-12:00 <講演>

### お客様と共に最高の歓びを創る (ANA の進める Customer Satisfaction)


	<p><b>佐々木 剛史氏</b> 全日本空輸株式会社 CS 推進室</p>	<p>企業ブランドである“あったか あんしん あかるく元気”を軸とした、顧客サービスを、社内、グループ各社で提供される様々な顧客接点で一貫して取り組むための活動事例・エッセンスをご紹介します。</p>
---	--	--

12:00-13:00 ランチ休憩

13:00-14:00 <講演>


### 国内4拠点での COPC 認証取得までの道のりと今後の展望



	<p><b>谷口 哲秋氏</b> キヤノンカスタマーサポート株式会社 コールセンター本部 秋田第二テレサポート部 部長</p>	<p>キヤノンの主力製品である、カメラ、インクジェットプリンター、ビジネス機器のサポート窓口（国内4拠点）で COPC 認証取得に成功しました。マルチロケーションでの CS 向上、サービスや品質の一貫性をいかに実現しているか、認証活動の事例を交えてご紹介します。</p>
---	---	---


14:10-14:50 <講演>

### SNS における新しいサポート形態とそのチャレンジ

	<p><b>垣本 桂氏</b> 日本マイクロソフト株式会社 カスタマーサービス&amp;サポート オンライン&amp;インキュベーション チームマネージャー</p>	<p>常にカスタマーサービスの進化の先頭を進んでいるマイクロソフトが今何に取り組んでいるのか、ソーシャルメディアのアクティブサポートにおける最新事例をご紹介します。</p>
---	--	--

15:05-15:45


### COPC 最新規格リリース 5.0 (日本語版 10月リリース) のご紹介

	<p><b>古宮 雄一</b> 株式会社プロシード コンサルティング部 COPC 認定リード監査員</p>	<p>各国のセンターマネジメントの有識者が集まり、業界の進化を示すフラッグシップとして、最新版の COPC 規格がリリースされました。コンタクトセンター運営と関係を持つ様々な利害関係者との関わり、顧客マネジメント、コストマネジメントの進化のポイントををご紹介します。</p>
---	---	---

15:55-16:35 <パネルディスカッション>

### コンタクトセンターの経営貢献を考える



 <p>Japan User Group</p>	<p>パネリスト <b>松本 修一郎氏</b> NTT コミュニケーションズ株式会社 <b>川上 雅登氏</b> キヤノンカスタマーサポート株式会社 <b>日野 仁登氏</b> 株式会社日立システムズ モデレーター <b>澤田 哲理</b> 株式会社プロシード</p>	<p>コンタクトセンターの重要性が高まると共に、経営への様々な貢献が求められてくるようになってきました。COPC-2000 規格の認証企業の中心的なメンバーとして活動されている皆様にパネラーとして登場して頂き、各社の経営へのどのような貢献や提言を行ってこられたかをディスカッションします。また売上貢献などが明確に打ち出され、経営への貢献が重要な要素となったリリース 5.0 への対応も含めて展開していきます。</p>
---	--	--

閉会のご挨拶

