

(1日目) 2025年2月20日(木)

CCAJ セッション① 『未来人財を育てた成功企業から学ぶ～自立型人材とSVの育成』

スピーカー JCOM(株) カスタマーリレーション本部 東日本オペレーションセンター アシスタントマネージャー 佐野 裕美 氏
みずほ証券(株) リテール・事業法人部門 ダイレクトチャネル事業部 森田 敦子 氏
モデレーター (株)CC カレッジ 代表取締役社長 河合 晴代 氏

13:00 ~ 14:10
多くのセンター長から「現場の管理者から前向きな意見や提案が上がってこない」、「新しいチャレンジを拒まれる」という声が上がっています。今こそ、新しいテクノロジーを活用しての運営を模索すると同時に、未来人財の育成にも着手すべき時ではないでしょうか。
新たな時代に相応しい人財育成手法を確立した二社を向かえ、JCOM(株)には「社員の意識改革はどうすれば可能なのか？果たして研修で実現するのか？」人財育成の極意を語って頂きます。みずほ証券(株)にはSVのコミュニケーションとのコミュニケーション施策について、できる限り具体的な取り組みの秘策を伝授頂きます。

CCAJ セッション② 『お客様を置いていかないボイスボット活用～応答率改善・有人品質向上への取り組み』


スピーカー (株)K&I パートナース 代表取締役 (CS スペシャリスト検定協会 代表理事) 石川 かおる 氏
ディー・キュービック(株) CX 本部 CX 企画部 部長 兼 DX 推進グループ長 中山 貴之 氏
モデレーター (株)ソフトフロントジャパン 代表取締役社長 高須 英司 氏


14:30 ~ 15:40
ボイスボットの導入が飛躍的に進んでいる近年、様々な業務で成果が挙げられた事例を耳にします。その成果は自動化による応答率改善に留まらず、実は有人品質向上など多岐にわたり活用され、顧客満足度の向上にも貢献しています。
本セッションでは、ボイスボットで繁忙期の業務改善した事例や、オペレーター育成に活用した事例を交え、課題・解決策・成果・工夫した点などの観点で「ボイスボットが顧客満足度に貢献する現在地」を示します。後半では「ボイスボットが顧客満足に貢献する未来」についても、ディスカッションしていきます。

CCAJ セッション③ 『CXの新しい常識をつくる！EC企業とBPOの革新的アプローチに迫る』

スピーカー (株)鈴木ハープ研究所 お客様サポートセンター・チーフマネージャー 藤田 慎司 氏
(株)TMJ 東日本事業本部東日本サービス4部第4センター プログラムマネージャー 澤田 由紀子 氏
モデレーター モビルス(株) マーケティングディビジョン 柏原 学 氏

16:00 ~ 17:10
企業の成長においてCXの必要性が高まる中、革新的なアプローチが求められています。
本セッションでは、ECサイトを運営される鈴木ハープ研究所様より、顧客対応の窓口が電話からオンラインへと移行する現代において、顧客一人ひとりとの関係を深める独自の取り組みをシェアいただきます。
さらに従来のBPOの枠を超え、VOCやNPSなどのデータ分析を通じたCX向上をめざすTMJ様に、そのデータドリブンな戦略についてお話しいただきます。
パーソナルなつながりを重視したコミュニケーションとデータ活用による顧客戦略。異なる軸で顧客満足度を高める両社の取り組みから、次世代のCX戦略を探っていきます。

 センター運営のエキスパートが出演！
机上論ではない実務に裏付けされた生の声・成功例・失敗談を紹介/すぐに導入できるノウハウを収集できる

 講演・パネルディスカッション形式で、センターの共通課題を考える！
ひとつのテーマに対して、多面的な切り口で議論が展開/一度で多くの取り組み事例が聴ける

(2日目) 2025年2月21日(金)

CCAJ セッション④ 『クライアントとエージェントとの共創でできた顧客視点のトレーニング「Engage Method」の隠れた秘密』

スピーカー 情報工房(株) ヒューマンリソース部門 参事 小瀬 結 氏
ネスレ日本(株) マーケティング&コミュニケーションズ本部 コンシューマーエンゲージメントサービス部 部長 宮崎 康司 氏
モデレーター (株)つなぐ研究所 代表取締役 河合 洋 氏

13:00 ~ 14:10
DX化・AIの導入により複雑化する有窓窓口へのお問い合わせ。クライアントとパートナー拠点の間で、その対応の品質や方向性を共有するための手法を模索している方が多くいます。
本セッションでは、メーカーとエージェントが強みを出し合い、対応ノウハウをコンテンツ化、全パートナー拠点に展開した「Engage Method」の取り組みについてご紹介いたします。
対応終了後のNPSを土台とし、徹底的なお客さま視点を反映した「モニタリングシート」、それに基づく動画「共感モジュール」研修、そしてコンタクトセンター・アワード 2024 最優秀ピープル部門賞を受賞したクレーム対応 動画研修「ENGAGE QUEST」の開発と展開の秘話をお話します。

CCAJ セッション⑤ 『コンタクトセンターでの生成AI活用の可能性とアプローチ事例2社』

スピーカー アルティウスリンク(株) デジタルCX統括本部 DX推進本部 DX推進部 DX推進第2ユニット 東海林 聡 氏
楽天トータルソリューションズ(株) CS本部 グループマネージャー 友山 大輔 氏
モデレーター ナイスジャパン(株) プリセールスディレクター 山崎 彰一 氏

14:30 ~ 15:40
コンタクトセンターにおけるAI活用について総論では、誰もが、“使うべき”テクノロジーとして認識されている。ChatGPTの認知によりWhatは理解が進んできているが、Howは全くの途上である。
本セッションでは、まず、楽天トータルソリューションズ(株)より、カスタムAIやAIコーディングを用いたツール制作など、ボトムアップ型での活動を推進。その効果や、新人とリーダーが果たす役割、さらにハルシネーションのリスクと事例について紹介します。更にアルティウスリンク(株)からは、現場での取り組みに加えて、自社サービス作りにも取り組んでいます。プロンプトベースの取り組みに加えて、RAGを使ったチャレンジもご紹介を予定しています。
生成AI活用について先進的な取り組み2社の事例から自社での活用のヒントをご提供します。

CCAJ セッション⑥ 『事例で学ぶ！カスタマーハラスメント対策：全日本空輸(株)と東京ガスカスタマーサポート(株)の取り組み』

スピーカー 全日本空輸(株) CX推進室 CS推進部 マネジャ 姫井 淳子 氏
東京ガスカスタマーサポート(株) 総務部 人材育成グループ チームリーダー 兼 人事グループ 古田 真由美 氏
モデレーター (株)プロシード 営業企画室 室長代理 清松 誠 氏

16:00 ~ 17:10
法令整備や条例化の進むカスタマーハラスメント対策は、従業員に対して長く働き続けて頂ける安心・安全な職場作りのために重要です。
また少子高齢化などを起因とする人材難が進み、高度な人材マネジメントが求められる現代においては、組織のパフォーマンスを高めるためにも対策が進められるべきものです。
本講演では、そんなカスタマーハラスメントへの対策のポイントについて、業界はもちろんタッチポイントや商材特性に起因する組織とお客様の関係性も異なる、全日本空輸株式会社と東京ガスカスタマーサポート株式会社より先行×成功事例をお話し頂きます。

懇親会 (会場：大手町ファーストスクエアカンファレンス)
17:30 ~ 19:00
懇親会は、「セミナー出演者と受講者との意見・情報交換」、「コンタクトセンターに携わる方々のネットワークづくり」を目的に開催します。毎回、多くの方が参加され、積極的に交流を図っています。大変貴重な機会ですので、ぜひご参加ください。