

FUJITSUファミリー会 関東支部 2018年度

第3回 ICTマネジメントセミナー

～CX（顧客体験価値）向上を目指す、実践現場を見学～

平素はファミリー会活動にご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

今般「第3回ICTマネジメントセミナー」を開催いたしますのでご案内申し上げます。

デジタル技術が急速な勢いでビジネスや私たちの暮らしを変えている昨今、企業はそれらを活用し、新たな価値を生み出していくことが求められています。本セミナーでは新しい価値を創造し企業の差別化戦略として注目を集める「カスタマーエクスペリエンス（CX*1）」をテーマに、富士通からの情報提供とCX（顧客体験価値）向上を目指す、富士通コミュニケーションサービス様の最新技術（AI,RPA等）を活用した事例紹介他、実践現場であるコールセンターを見学いただきます。

新たな気づきや今後の活動へのヒントを掴んでいただく場として、ご活用いただきたく、ご多用の折とは存じますが、万障お繰り合わせのうえ、是非ともご参加いただきますようお願い申し上げます。

*1 CX : Customer Experience（顧客体験価値）

FUJITSUファミリー会関東支部
 支部長 貝塚 真樹
 株式会社インフォテック朝日
 取締役常務執行役員

開催概要

開催日時	2019年2月14日（木） 14：30～18：00 【開場（受付）14：15～】
場 所	富士通コミュニケーションサービス株式会社 様 本社・横浜みなとみらいソリューションセンター （神奈川県横浜市西区みなとみらい4-4-5 横浜アイマークプレイス 7階）
参加対象	ファミリー会関東支部会員のマネジメント層
申込定員	25名（申込先着順）
参加費用	無料
申込方法	FUJITSUファミリー会ホームページ（関東支部）よりお申込みできます。 http://jp.fujitsu.com/family/sibu/kanto/
申込締切	2019年2月12日（火）

内 容

14:15～ 14:30～ 15:10	<p>受付開始</p> <p>開講・講義</p> <p>講義1：「自社のCX(顧客体験価値)向上に寄与するICTとは？」(仮題) ～部門横断で進めるCX視点のデジタルトランスフォーメーション～ 講師：富士通株式会社 デジタルソリューション事業本部 デジタルマーケティング事業部 ビジネスプロデュースユニット 齋藤 正隆 氏</p> <p>概要：CX(顧客体験価値)視点でのIT部門プレゼンス強化や、部門を横断したCX視点のシステム構築など、自社のCX向上に貢献する活動を事例など含めながら紹介します。</p>
15:20～ 17:00	<p>講義2：「顧客接点を強化・拡大!!」 ～デジタルマーケティング、CXサービスを活用した実践現場を見学～</p> <p>講師：富士通コミュニケーションサービス株式会社 ゼネラルマネージャー 於久 佳史 氏</p> <p>概要：お客様相談窓口の運用など顧客接点の最前線をトータルに支援するコンタクトセンターや顧客体験価値の向上を目指し、デジタル技術（SFA, AI, RPAなど）を活用し業務改革に取り組む実践現場の事例含めご紹介します。</p> <p>見学：コールセンター見学</p>
17:00～ 18:00	<p>情報交換会 ※軽食とお飲み物をご用意いたします。</p>

富士通コミュニケーションサービス株式会社 様 ご紹介

お客様を取り巻く事業環境が複雑化の様相を呈する中、私たちは顧客接点を大事にし、単なるサービス提供にとどまらず、人とICTが高度に融合した卓越したサービスにより、お客様へ感動を与え、また、お客さまのビジネスに貢献し、成功へと導くことを目指しております。



講師プロフィール

富士通株式会社
デジタルソリューション事業本部 デジタルマーケティング事業部
チーフビジネスプロデューサー 齋藤 正隆 氏

- 大手外食企業や大手百貨店、商社、自治体等の担当アカウントとして営業・マーケティングを経験
- 戦略コンサルティング、新規ビジネスプロデュース
- 現在、クライアント企業のマーケティング活動デジタル化を支援するコンサルティング、サービス導入に従事。



富士通コミュニケーションサービス株式会社
ゼネラルマネージャー 於久 佳史 氏

- 富士通株式会社にて営業部門にて産業機械、大手自動車メーカー等のアカウント営業、SCM/ERPの販売推進・マーケティングや中国における広報・宣伝を経験
またカスタマーリレーション構築において、ファミリー会や他ユーザ会の運営、エグゼクティブ向けプロモーションを経験
- 富士通コミュニケーションサービス株式会社にてSFA/MAなどのマーケティング支援業務等を経験
現在は、デジタル技術を活用し顧客体験価値を向上するサービス提供を主とした運用部門、営業部門を担務



ご留意事項

・競合他社の方のご参加はご遠慮いただきたく何卒ご了承のほどお願い申し上げます。

会場のご案内

富士通コミュニケーションサービス株式会社 様
本社・横浜みなとみらいソリューションセンター

〒220-0012 神奈川県横浜市西区みなとみらい4-4-5
横浜アイマークプレイス 7階

<http://www.fujitsu.com/jp/group/csl/about/facilities/yokohama/>

<交通のご案内>

- JR線 横浜駅（東口） 徒歩10分
- みなとみらい線 新高島駅 徒歩2分



お問い合わせ先

FUJITSUファミリー会 関東支部 事務局

〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2（汐留シティセンター）

富士通株式会社 マーケティング戦略本部 カスタマーリレーション統括部内

TEL : 03-6252-2253(直通) FAX : 03-6252-2798

ホームページ : <http://jp.fujitsu.com/family/sibu/kanto/>

Facebook : <https://www.facebook.com/fujitsufamily/>

E-mail : contact-family-kanto@cs.jp.fujitsu.com

FUJITSUファミリー会
関東支部ホームページ

