

Financial Industry Executive Leader Summit

第3回 従業員と顧客の 高齢化 ～対応品質の向上と進化



東京都中央区八重洲
二丁目2番1号
東京ミッドタウン八重洲
八重洲セントラルタワー35階



2025年2月12日（水）
13:00～17:00



金融業界に属する組織の
シニアマネジメント層限定



初回参加に限り無料
（最大2名まで参加可能）

※ 本サミットは通年で開催いたします。2025年度は2、4、7、11月の4回開催を予定しています。
初回の参加は無料ですが通年でのご参加は裏面の費用が必要になります。）

ゲスト講師



株式会社オリエントコーポレーション
管理グループ 管理統括部
部長
光永 典史 氏

講演テーマ

拠点間の業務再配置による、
従業員と顧客の高齢化対策について

ご登壇いただく株式会社オリエントコーポレーション様においても、今回のテーマである「従業員と顧客の高齢化」については、喫緊の課題として対策をとられています。

COPC認証に参加している東京第一サービスセンターは、同規格参加企業では数少ない債権管理部門・アウトバウンド主体で初期督促を担当しているセンターです。センター設立から20年を超え長く運営されていることから、スタッフの高齢化が進まれています。デジタルツールの活用などを推し進める一方でセンター単体での取り組みには限界もあることから、ご登壇頂く光永様がご担当されている債権管理部門全体で解決してきた取り組み内容についてご紹介いただきます。

当日のスケジュール

サミットでは、より多くの生きた情報を得て頂けるよう「事例講演」から「講演内容に基づく参加者同士のグループワーク」の流れにて行います。

時間	内容
13:00-13:10	開会のご挨拶と当日のポイント解説
13:10-13:50	【事例講演】拠点間の業務再配置による、従業員と顧客の高齢化対策について └株式会社オリエントコーポレーション 管理グループ 管理統括部 部長 光永 典史 氏
13:50-14:05	【事例講演解説講座】 └株式会社プロシード コンサルティング部 COPCグループ CXマネジメントチーム チームリーダー 浅井 陽介
14:05-14:55	グループワーク（対応品質の向上に関する課題整理ワーク）
14:55-15:15	休憩・ネットワーキング
15:15-15:45	【解決施策解説講座】 └株式会社プロシード コンサルティング部 COPC統括 シニアコンサルタント 五味 康一郎
15:45-16:35	グループワーク（整理した課題に対する改善施策検討ワーク）
16:35-16:50	【プロシード調査レポート解説講座】ミステリー調査からみる金融業界で対応品質を高めるポイント └株式会社プロシード 営業企画部 マーケティングチーム 黒田 光莉
16:50-17:00	まとめ、閉会のご挨拶

※内容・時間は変更になる可能性があります

サミットの特徴

1 実践事例・ノウハウ・学びの場

有識者によるトレンドや実践者による事例紹介に基づく学びの場

2 調査資料・ツールの提供

様々な判断に役立つベンチマーク調査結果やデータを提供

3 国内唯一の金融機関に特化した人脈形成

参加者は金融業界コンタクトセンターの役員・部長以上

参加者イメージ

先日開催した回では30社51名の方々にご参加頂き、盛んなご交流を頂きました。

これまでのご登壇企業

- ・ 三井住友カード株式会社
- ・ 株式会社セブン銀行
- ・ SMBC日興証券株式会社
- ・ あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
- ・ 株式会社みずほ銀行
- ・ 三井住友トラストクラブ株式会社
- ・ アコム株式会社
- ・ 株式会社かんぽ生命保険
- ・ 日本カスタマーハラスメント対応協会

参加企業

- | | | |
|------------|-----|-----|
| ・ 銀行 | ... | 15社 |
| ・ 生損保 | ... | 8社 |
| ・ カード/証券 | ... | 5社 |
| ・ 金融専門サービス | ... | 2社 |



参加要項

- ◆ 年会費・・・22万円/社（消費税込み）※最大2名までご参加無料です
- ◆ 対象・・・金融業界コンタクトセンターのシニアマネジメント層
- ◆ 特典・・・弊社主催イベント優先参加枠（2名分）
COPC研修（5日間）/28万円 1名無料参加枠
CX対応品質モニタリング 5件 無償提供
Well-being診断 1回 無償提供



参加お申し込みはこちらから