

# News Release



2023年12月26日

報道関係各位

株式会社プロシード

## 【2月15日開催】 金融業界コンタクトセンターの実践者による課題 解決討論と事例共有セッション

～金融業界コンタクトセンター エグゼクティブリーダー・サミット～

株式会社プロシードは、2024年度より金融業界のコンタクトセンターの戦略・運営を担うシニアマネジメント層（経営層、シニアマネジメント層）を対象とした事例共有や最新テーマの探求する場として、「金融業界コンタクトセンター エグゼクティブリーダー・サミット（以下、金融CCリーダーサミット）」を年5回開催します。この開催に先立ち、2024年2月15日（木）にキックオフカンファレンスを開催いたします。

### ・金融CCリーダーサミットとは

金融業界の顧客窓口では、すぐれた顧客体験とコスト削減の両軸での追及が求められます。この実現においては、急速に進化するテクノロジー活用や展望、厳しい業法による制約を同時に考慮しつつ、国内全体での顧客のパーソナライズ化されたサービスへの期待の高まりなど、判断の難易度やスピードが年々高まっています。

金融CCリーダーサミットは、これらの背景での意思決定・検討を担う責任者に対する勉強・情報交換会です。業界内での生の飾らない実践者による事例紹介を通じて、情報収集や学習を効率的に行うことを実現します。そして、同業界・同様の立場だからこそ理解しあえる参加者間での情報交換などから、ネットワーク形成や新たなビジネス機会を創出することを目的として設立いたしました。

### ・参加者メリット

- ① 国内唯一の金融機関コンタクトセンター責任者に特化した人脈形成
- ② 金融業界に限定した実践事例やノウハウの情報収集や学びの機会
- ③ 様々な判断に役立つ業界ベンチマークの調査結果やデータの入手

## ・初回（キックオフカンファレンス）の概要

2024年4月から本格的にスタートする金融CCリーダーサミット（年5回開催を予定）に向けて2024年2月15日（木）に、キックオフカンファレンス（無料）を開催します。

開催日：2024年2月15日（木）13:00~18:00（17:00~18:00 ネットワークパーティ）

※2月1日（木）申込締切

会場：日比谷スカイカンファレンス

<https://hibiya-skyc.jp/access/>

費用：無料（キックオフカンファレンス限定）

定員：50名

参加：「金融機関におけるシニアマネジメント層以上の方（経営層、事業部長、部長）限定」

※対象者以外の方はお申込みをお断りさせていただく場合がございます。

申込：<https://zfrmz.com/0V0FTvd8JI5s8RrMVA35>

## ・当日のテーマ

パネルディスカッションや講演を通じて、特別な情報や洞察を提供するために、3つの主要なテーマに焦点を当てています。

- ① 人材活用：採用難やデジタルシフトの時代背景における体制維持や今後の展望
- ② システム／デジタル：カスタマー領域での活用動向やROIの考え方
- ③ 運営モデル：自社グループ内のコンタクトセンター等の連携可能性やアップデート

### ・会社概要/プロシードについて

株式会社プロシードは、ビジョンに「お客様の“良い体験”をクライアントと創造し、安心のサービス・嬉しいサービスが溢れる社会にする」と掲げるCX専門のコンサルティング会社です。

グローバルスタンダード（COPC, KCS, ICXI など<sup>※</sup>）の先進的な手法や国内コンタクトセンター関連の各種パフォーマンスベンチマークデータを用い、カスタマーサービスのビジネス戦略から、オペレーターによる実対応の品質向上支援まで、全領域でのサービスを提供しています。ICXIとは2021年に日本唯一のグローバルパートナー契約を締結しました。

※：COPC：コンタクトセンターマネジメントの国際標準（米国：COPC社）

※：KCS：ナレッジマネジメント標準規格（米国：サービスイノベーションコンソーシアム）

※：ICXI：CX推進室／お客様相談室の組織能力基準（英国：国際カスタマーエクスペリエンス協会）

会社名：株式会社プロシード

本社所在地：東京都千代田区丸の内一丁目6番6号 日本生命丸ノ内ビル22階

代表者：代表取締役社長 根本 直樹

設立：1991年

URL：<https://proseed.co.jp>

### ・本事業に関する問い合わせ先

株式会社プロシード

営業企画：寶寄山（ほうきやま）・石田（いしだ）

TEL：03-6212-2107 Email：[ps\\_sales@proseed.co.jp](mailto:ps_sales@proseed.co.jp)