

ナレッジマネジメント コンファレンス 2019

グローバルな競争と協働の時代を
勝ち抜くナレッジ活用4.0

■開催概要

開催日時：2019年7月24日(水) 11:00開演(10:30開場)
定員：300名 参加費：無料
会場：東京コンファレンスセンター・品川 5F 大ホール
〒108-0075 東京都港区港南1-9-36 アレア品川 5F [JR品川駅港南口より徒歩2分]

主催



協力

NEC

NECソリューションイノベータ



TOSHIBA

東芝デジタルソリューションズ株式会社



a Fujitsu company

株式会社 日立ハイテクソリューションズ



FUJITSU 株式会社富士通マーケティング

特別講演



AI民主化の時代に世界で勝つための心得を
シリコンバレーとテムズバレーで考えた

中田 恒夫 様 工学博士

元 欧州富士通研究所 代表取締役社長
株式会社富士通研究所 人工知能研究所 シニアプロフェッショナル

〈中田様 プロフィール〉

1986年株式会社富士通研究所入社。LSI CADの研究に従事。1993-1994年カリフォルニア大学パークレー校客員研究員。2009年米国富士通研究所上級副社長、2012年欧州富士通研究所社長。2018年より現職。現在、人工知能の倫理、品質を担当。

先存取組み講演

現場と管理部門とで異なるナレッジマネジメントの取組み

東京海上アシスタンス株式会社

経営企画部 課長

小林 健司 様

〈小林様 プロフィール〉

コールセンター第一線のオペレーターとして入社後、SV業務まで経験し、その後バックオフィス部門を担当。関係協力会社の管理部門などの業務を経て、現職の経営企画部へ異動。社内の数値管理や各種企画業務、プロジェクトを担当する中、現在は全社的な情報の体系化・マニュアル整備のプロジェクトに取り組んでいる。



紙の断捨離 ~インシデント管理をスムーズに、膨大な資料をスマートに~

株式会社エス・ティ・アイ

運用支援センター

須藤 律子 様

〈須藤様 プロフィール〉

入社当時は経理・総務部門で会社全体の業務を学び、システム部門での開発や、販売管理部門での営業支援など様々な経験を経て、現在は運用支援センター部門(新規事業)の管理者として運用・支援を行っている。



「使える」コンタクトセンターナレッジシステムを構築するために必要なポイントとは？

株式会社TMJ

営業統括本部 マーケティング推進本部 カスタマーサクセスPJ エグゼクティブコンサルタント

伊藤 哲彌 様

〈伊藤様 プロフィール〉

外資系企業のダイレクトマーケティング、デジタルコミュニケーションのマネジメントを経て2014年にTMJ入社。コンタクトチャネルの最適化に向けたロードマップの設計、実行、ナレッジ活用まで幅広くコンサルティング及びプロジェクトマネジメントの立場で支援。常に企業様目線・顧客目線で新たなコミュニケーション手法や技術要素の研究開発にも携わる。



昼食には毎回ご好評の
お弁当をご用意します。

10:30 開場

11:00
}
11:30

社長挨拶 グローバルな競争と協働の時代を勝ち抜くナレッジ活用4.0

アクセラテクノロジー株式会社 代表取締役社長 **進藤 達也**

ナレッジマネジメントが提唱されて30年、その間、ITは画期的な進化を遂げました。
ナレッジ活用4.0は、このようなITを前提とする「業務遂行とナレッジ活用の一体化」の取組みです。
これは、暗黙知に頼った従来の日本流からの脱却を促進し、グローバル化するビジネスを勝ち抜く原動力となるのです。



11:30
}
12:00

ソリューション講演 先進企業から学ぶ、現場業務での最新ナレッジ活用術!

アクセラテクノロジー株式会社 取締役 営業部 部長 **松田 潤**

働き方改革、国際化、ITによる技術革新など、急激な変化が待たないに求められる環境下において、一部の先進企業では、現場業務に潜む暗黙知を形式知へと見える化を進めています。現場の知識やノウハウを活かすことで、若手人材の即戦力化や国際化にも迅速に対応することができます。
本講演では、弊社お客様の取組みから学んだ最新のナレッジ活用術を事例を中心にご紹介いたします。



12:00
}
12:40

先存取組み講演 現場と管理部門とで異なるナレッジマネジメントの取組み

東京海上アシスタンス株式会社 経営企画部 課長 **小林 健司**様

弊社はコールセンター事業を主な業務としておりますが、コールセンターの現場と管理部門とではナレッジマネジメントの目的が異なります。いわゆるノウハウの共有を主眼に置く現場と、業務代替性確保を目的とする管理部門とで異なる取組みをどのように進めてきたかご紹介いたします。



12:40~13:30 昼食・休憩 50分間 (お弁当、デモ展示)

13:30
}
14:30

特別講演 AI民主化の時代に世界で勝つための心得をシリコンバレーとテムズバレーで考えた

株式会社富士通研究所
人工知能研究所 シニアプロフェッショナル 工学博士 **中田 恒夫**様

AIの世界では、技術が生まれるとすぐにネットで広がり、大勢が改善することで、急速に進化します。
どこでもすぐ技術が手に入る中で、シリコンバレーとテムズバレーはイノベーションを生み出し続けています。
長い英米経験から、この理由を解き明かします。



14:30
}
15:00

ソリューション講演 最新IT技術で実現するナレッジ活用4.0

アクセラテクノロジー株式会社 取締役 製品開発部 部長 **萩原 純一**

スマートデバイスやチャットボットといった最新IT技術の利用で知識・情報の見える化を促進し、業務の中で自然にナレッジが溜まり業務に活かす「ナレッジ活用4.0」についてご提案いたします。
本講演では、ナレッジ活用ツール Accelaの新機能を含めたデモンストレーションもご覧いただけます。



15:00~15:20 休憩 20分間 (お菓子・コーヒー、デモ展示)

15:20
}
16:00

先存取組み講演 紙の断捨離 ~インシデント管理をスムーズに、膨大な資料をスマートに~

株式会社エス・ティ・アイ 運用支援センター **須藤 律子**様

特化業務専用クラウドシステムの提供に伴い、運用支援センター部門の新規事業を立ち上げました。
システムの仕様や各種マニュアル、日々のインシデント受付・対応・管理・運用や月次報告まで、業務に関わるすべてのドキュメントを、紙やファイルサーバーで管理。しかし、増え続ける紙書類に、情報が散らばるファイルサーバー。
"脱・紙"を目標に導入したBizAntennaを、どの様に移行・活用しているか、ご紹介いたします。



16:00
}
16:40

先存取組み講演 「使える」コンタクトセンターナレッジシステムを構築するために必要なポイントとは?

株式会社TMJ 営業統括本部 マーケティング推進本部 カスタマーサクセスPJ エグゼクティブコンサルタント **伊藤 哲彌**様

導入のノウハウがない、人材がないなどの理由でナレッジシステムの導入に至っていない、という声をよく耳にします。
また、導入していても、情報が探づらい、お客様との対応で解決に至らないなどの課題を抱えているケースもよくあるようです。
そこで、大手生命保険会社コンタクトセンターへのBizAntenna導入事例を通じた、ナレッジシステム導入・活用のヒントをご紹介いたします。



17:00 閉会

※プログラムは、予告なしに内容や順番などを変更することがございます。ご了承ください。

ご参加は事前登録制です。参加登録は担当営業までお問合せいただくか、以下のサイトよりお申込みください。

「ナレッジマネジメントコンファレンス2019」参加登録サイト
<https://www.accelatech.com/seminars/kmc2019>

右のQRコードからもアクセスいただけます。

