

2024年4月吉日

各 位

株式会社ガスエネルギー新聞
営業企画部長 小出忠慶

GX・DX時代の都市ガス会社コンタクトセンターの役割とは 【ワークショップ開催のご案内】

拝啓 陽春の候、貴社ますますご盛栄のこととお慶び申し上げます。

さて、弊社では過去50回以上にわたり、ガス事業者の経営幹部、企画・総務・営業のご担当者様の情報交換の場として、研修会、ワークショップ等を開催し、好評をいただいております。今回は、GX・DX時代における〈都市ガス会社のコンタクトセンター（お客さまセンター）の役割〉をテーマに、1泊2日のワークショップを企画しました。

2016年の電力小売全面自由化を皮切りに、エネルギー業界は垣根を越えた大競争時代に入りました。各社とも「電気とガスのセット販売」や「お困りごとの駆け付けサービス」「各種ポイント付与」など、多彩なサービスメニューを立ち上げ、お客さまとの強固な関係づくりを目指しています。



こうした新規事業の立ち上げなどにより、お客さまからの問い合わせやお申込受付も多様化・複雑化することから、お客さま対応業務を行うコンタクトセンター（お客さまセンター）の役割が重要視されています。

ただ、少子高齢化やコロナ禍の影響などもあり、各社とも人手不足、採用難などが課題となっているのも事実。「業務効率化は必須だし、コンタクトセンターの必要性も認識しているが、なかなか立ち上げまでのハードルが高い」という声も多く聞かれます。

そこで、東京ガスのコンタクトセンター運営を一手に請け負う東京ガスカスタマーサポート株式会社に、「デジタル技術を活用したコンタクトセンターの業務効率化・省力化」や「人材採用・人材育成のノウハウ」さらには、同社が現在開発を進めているセンターの共同運用サービス「あいのり」についても紹介いただきます。

また、本年1月1日に発生した能登半島地震で、震災対応された日本海ガスのコールセンターご担当者様に、当時の対応状況や、教訓、そこで得られた知見などについてもご講演いただきます。

すでにコンタクトセンターを立ち上げ、さらなる運用効率アップを目指す事業者様はもちろん、これからセンター立ち上げを検討・計画されている事業者様にもたいへん参考になると存じます。概要は、下記の通りですので、ぜひご参加ください。

敬具

— 記 —

- 1.名 称：「GX・DX 時代における都市ガス会社コンタクトセンターの果たす役割」
- 2.主 催：株式会社ガスエネルギー新聞
- 3.協 力：日本海ガス株式会社、東京ガスカスタマーサポート株式会社

- 4.開催日程 2024年5月16日(木)～17日(金) 1泊2日
16日 13時に新宿パークタワーに集合
17日 15時30分に同所にて解散

- 5.研修会場・視察先

新宿パークタワー24階 会議室(東京都新宿区西新宿3-7-1)

【視察先】東京ガス お客さまセンター(同)

- 6.宿 泊：各自、新宿周辺のホテルをご予約ください。

- 7.対 象：ガス会社の経営幹部、企画担当者、コンタクトセンター担当者など

- 8.定 員：20名

今回のワークショップでは、既にコンタクトセンター(お客さまセンター)を開設・運用しているガス事業者に加え、今後、センターの立ち上げを検討している事業者にも、参加いただける内容構成(相談コーナーやグループワークあり)となっております。

- 9.参加費：5万5,000円(税込)

参加費には、会場費、講師料、食事代(昼1、夜1)を含みます。

※宿泊代、現地までの交通費は含んでおりません。

- ◆スケジュールとワークショップの内容は、次ページをご参照ください。



【ワークショップのスケジュール】

	時間	内 容
5月16日(木)	13:00	新宿パークタワー 総合受付前に集合
	13:00	開会の挨拶
	13:05	【講演】 能登半島地震時のお客さまセンター対応について 日本海ガス お客さまセンター ご担当者様
	13:50	【講演】 コンタクトセンターの最新事情 —デジタル技術活用や CS と CX 向上について 東京ガスカスタマーサポート 取締役 西田宗彦様
	14:50	休憩(15分)
	15:05	【講演】 コンタクトセンターの業務効率化と人材教育について —RPA、チャットボットほか、デジタル技術の活用事例 —コミュニケーターをやる気にさせる人材教育と評価制度 東京ガスカスタマーサポート 諸澤千弘様 大塚幸代様
	16:00	【グループ討議】 ◆センター既設と未設を別々のグループに班分けして実施 「わが社のコンタクトセンターの課題」(情報共有) 「なぜコンタクトセンター開設が進まないのか」(課題共有) ファシリテータ:西田様、大塚様、井原聰敏様、桑原剛史様
	17:30	1日目の研修内容終了、2日目のスケジュール説明
18:00	情報交換懇親会 20:00頃中締め	
5月17日(金)	9:15	新宿パークタワー24階 会議室に集合
	9:15	【講演】 東京ガス「お客さまセンター」の概要説明 東京ガスカスタマーサポート 桑原様、小林(友)様、
	9:45	【見学】 東京ガス「お客さまセンター」
	10:45	【講演】 コンタクトセンター共同運用サービス「あいのり」の紹介 東京ガスカスタマーサポート 西田様、井原様
	12:00	休憩後、ランチ
	13:00	【グループ討議】 ◆センター既設と未設を別々のグループに班分けして実施 「今後、自社で具体的に取組んでみたいこと」(情報共有) 「今回の研修会で学んだこと」 ファシリテータ:西田様、井原様、大塚様、利根川様
	15:30	総評後、現地にて解散

以上

▼参加申し込み

ガスエネ新聞 HP にアクセス後、下にスクロールし「新着情報・注目のお知らせ」の〈都市ガス業界向け コンタクトセンター勉強会〉をクリックして、会社名、氏名、メールアドレスなど必要事項を入力してください。

ガスエネルギー新聞ホームページにアクセスし、下にスクロールしてください！



※上記URLにアクセスできない場合は、seminar@gas-enenews.co.jp宛てに
○貴社名・参加者氏名・所属・メールアドレス請求書送付先
(〒・住所・所属・担当者名)を記載して、メールしてください。

受付終了後、申込受付完了のご案内を登録いただいたメールアドレスに送信いたします。



東京ガスお客さまセンター

【本件に関わるお問合せ】

ガスエネルギー新聞 営業企画部 担当:八重垣(やえがき)
yaegaki@gas-enenews.co.jp