

**GRASP,
THE PHONO
SAPIENS!**

2017년 제25회
고객중심 경영혁신 컨퍼런스

변화하는 고객을 주목하라!

일시 | 2017. 11. 14. [화] 09:00 ~ 17:00
 장소 | 일산 KINTEX 제2전시장(6Hall)
 주최 | CS경영위원회
 주관 | KMAC 한국능률협회컨설팅

Key Note I



최재봉
성균관대 기계공학부 교수

“포노사피엔스 시대와 4차 산업혁명”

- 현 성균관대학교 기계공학부 교수
- 국회 제4차산업혁명포럼 ICT기술위원회 위원장
- 산업통상자원부 산산업민관협의회 위원
- 前 성균관대 산학협력단 창조경제본부장

Key Note II



최종열
탐험가

“인생은 도전과 모험의 연속이다”

- 대한민국 최초 동계 에베레스트 등반 성공
- 대한민국 최초 북극점 도달
- 세계 최초 사하라사막 도보 횡단
- 세계최초 실크로드 자전거 횡단(17,000km)
- 체육훈장 백마장, 명호장 수상
- 저서, “또 다른 꿈을 향하여 나는 달린다”

Conference Key Message

기존 다수의 4차 산업혁명 관련 컨퍼런스가 기술의 발전에 초점을 맞춘 것과는 달리, 기존 CS경영 시스템의 강화 및 고도화에 기반한 “고객중심” 적인 4차 산업혁명 적응전략을 제시할 것입니다



기존 CS경영
시스템의 강화

고객 변화의 속도와 진폭이 큰 현실에서, 변화한 고객 니즈 분석을 통한 채널의 효율성 증진, 프로세스 혁신 등 기존의 CS 경영체계 고도화 필요

Grasp,
Phono Sapiens!

4차 산업혁명
시대에 대한 적응

Big Data에 기반한 IoT, AI 등 기술의 기능적 요소보다는, 고객의 관점에서 실제 기술과 CS를 결합할 수 있는 솔루션 및 사례에 대한 학습을 통해 산업 내 선도자의 포지션 확보

About Conference

1993년에 시작해 올해로 제25회를 맞이한 2017년 고객중심 경영혁신 컨퍼런스는 CS에 관련한 국내 최대 규모의 컨퍼런스입니다.



제1회
고객만족 경영혁신 전국대회

제24회
Challenge & Change!

제23회
Prepare Quantum Jump!

제22회
고객만족 경영을 통한 성장한계 돌파, 지속성

제20회 컨퍼런스
일산 KINTEX에서 개최

■ 컨퍼런스 구성 **20여개 Session**
60여명 강연자

■ 산업계 참가자 **2,500명+**
■ 참가 기업 **400개사+**

■ Main Sponsor **20개 기업+**
■ 부스 및 물품 후원사 **40개 기업+**

🎁 추첨을 통해 전자제품, 항공권, 레저시설 이용권, 숙박권 등의 다양한 경품 및 기념품을 드립니다.

CS Driver		System		Process		People			Activity		금융/유통의 4차산업혁명 적용		공공부문의 4차산업혁명 적용		
Time	Track 01	Track 02	Track 03	Track 04	Track 05	Track 06	Track 07	Track 08	Track 09	Track 10	Track 11	Track 12	Track 13	Track 14	Track 15
	고객변화에 따른 CS경영의 화두와 성공기업의 혁신비결	2018년 대한민국 트렌드 및 다변화하는 소비자가 주목한 기업의 성공 사례	빅데이터와 모바일기반 조사 Catch the needs of 'moving' customers!	비대면 접점의 효율적 운영 방안과 컨택 센터 자동화 이슈	차별적인 고객 경험 디자인 구축과 사례	디지털시대의 '고객지향적 플랫폼' 구축 방안	악성민원인으로부터 감정노동자 보호 및 인권증진을 통한 CS혁신	정규직화, 최저임금 등 접점서비스 인력 운영 방안	HR 빅데이터를 활용한 스마트 인재관리 방안	컨택센터의 서비스품질 향상방안 및 우수 서비스 사례	대한민국 세일즈 명예의 전당! 'Sales Man Festival'	금융산업의 디지털화 요구에 대한 대응방안	유통산업 4차 산업혁명 적용 이슈와 최신 사례	4차 산업혁명 시대의 공공부문의 CS 변화 요구	4차 산업혁명 시대 에너지혁신을 통한 효율적 자원 관리
14:00 ~ 14:50	디지털 고객만족(Digital CS)를 경험하다 - 최근 경영환경 및 고객의 변화 - 각 기업들의 CS추진 전략/사례 - 새로운 시대의 CS 실천 방향	소비자 트렌드 속에서 기회를 발견하라 - 2017~2018 주요 소비자 트렌드 - 트렌드 속 끝없이 진화하는 소비자를 이해	빅데이터, 분석대로 미래는 이루어진다 - 다중으로부터의 의견/여론 /니즈를 수집 - 미래 예측을 위한 빅데이터 활용방안	4차 산업혁명과 콜센터의 미래 - 변화하고 있는 고객 니즈 대응을 위한 콜센터의 운영 전략 및 챗봇 등을 활용한 자동화	고객 체류 운영을 통한 현대백화점의 서비스 개선 전략 - 백화점, 상품이 아닌 경험을 팔다 - 지속적 새로움을 창조하는 점포 배치와 체험공간 운영	Market 4.0과 Digital Transformation - Digital Transformation의 이해 - Digital Transformation을 통한 Market4.0 구현전략	감정노동자 인권증진 제도 개선 - 감정노동자를 위한 사업주의 역할 - 제도적 관점에서 감정노동자 인권개선 방향 - 향후 정책적 대응 방향	[발제] 비정규직을 포함한 내부 상생을 위한 정부기대인력 대응 방향	기업내 HR 빅데이터, 어떻게 활용할 것인가? - 어떤 Data가 있나? - 효과적 인력 채용, 육성, 배치를 통한 성과 극대화	KSOI-Call을 통해 진단해 본 한국 산업의 콜센터 서비스 품질 수준과 개선 Best Practice	[세일즈를 바꾸는 시간] 산업별 대표 세일즈맨들의 '세일즈 활동 Know-how' 및 '한계 극복 사례' 공유	카카오뱅크에서 배우는 디지털 금융 혁신 방법 - 카카오은행을 경험한 고객의 높아진 기대수준을 어떻게 맞출 것인가는 선택이 아닌 생존의 문제	유통산업 분야 글로벌 Trend 공유를 통한 4차 산업혁명 대응전략	4차 산업혁명 시대의 공공부문의 변화와 국민만족 - 격변하는 경영환경 속에서의 대국민 서비스 향상 전략	빅데이터 기반 분석형 지역 에너지 시장으로의 진화 - 빅데이터를 통한 새로운 산업 융합 생태계를 촉진 - 다양한 B2C상품과의 결합으로 분석형 지역에너지 시장으로 진화
	인하대학교 김연성 교수	상명대학교 이준영 교수	세종대학교 우종필 교수	주식회사브리자텍	THE HYUNDAI	KMAC	국가인권위원회	KMAC	KMAC	KMAC		EY 김영성 파트너	한국인더스트리 4.0협회 송현경 교수	동국대학교 하종열 교수	ENCORED
15:00 ~ 15:50	고객관리의 업무/프로세스 정립 및 혁신을 통한 코웨이의 CS경영전략 - IoT 시 등 4차산업혁명 시대의 고객경험 전반에 대한 CS 전략 - 서비스의 설계부터 현장 운영 까지 새로운 고객변화를 위한 노력	[성공 사례 No.1 - 서비스업] - 4차 산업혁명 시대를 맞아 디지털 환경을 적용하여 고객중심 서비스로 차별화한 신한 디지털창구 사례	모바일 기반의 미스테리쇼핑: 롯데홈쇼핑 사례 - 실시간 Test 결과 uploading - Shopper 동선 확인	콜센터의 미래 발전 전략 로드맵 - 미래의 콜센터의 모습 - 콜센터 발전방향과 Enabler - 미래 콜센터 기술 로드맵	스타필드, 고객경험을 통한 유통혁신 - 대형 오피라인 공간에서의 복합적 고객경험 제공을 통한 스타필드의 차별적 CS 추진 전략	블록체인을 통한 신뢰기반 Business Process 구현 - 블록체인의 이해와 적용전략 - 블록체인 적용분야 및 사례연구	2017 감정노동자 건강보호 우수사례 - 감정노동자의 신체적/정신적 건강보호 프로그램 - 자발적 학습과 성장 문화 구축하기	[발제] 최저임금 인상, 통상임금 소송 등 최근 임금 관련 이슈와 산업계에 미치는 파장 - 최저임금 상승에 대한 대면 /비대면 컨택센터 인력운영 이슈	글로벌 HR트렌드와 인재관리 시스템 - 최근의 글로벌 HR트렌드 - 트렌드를 이끄는 인재관리 - 일본 기업을 반하게 한 마법의 인재관리 솔루션	한화손해보험의 서비스 품질 향상방안 및 우수서비스 사례	대한민국 최초! 다양한 산업의 세일즈맨들이 정보를 공유하고 네트워킹하는 최초의 자리	CS의 디지털과 아날로그 공존을 위한 신한카드의 전략	'시'로 바꾸는 e-Commerce Platform - 11번가에서 챗봇으로 상담 받으세요	공공부문 우수기관 사례 발표 - 공공부문 우수 공공서비스 개선사례 공유	LG전자가 바라보는 미래 에너지 시장의 흐름과 대비 전략 - 실제 사업 현장에서의 태양광, 저장장치 및 관리 시스템 융합사례
	coway	신한은행	LOTTE Homeshopping	KMAC	Starfield	동국대학교 박성준 교수	CJ TELENIX	연세대학교 양준모 교수	CYDAS Japan	한화손해보험		신한카드	SK 플래닛	Incheon Airport	LG전자
16:00 ~ 16:50	SK 텔레콤의 CEM(고객경험관리) 추진사례 - 모든 상품과 서비스개발에 고객경험을 반영한다	[성공 사례 No. 2 - 제조업] - 변화무쌍한 소비자에게 '완벽함' 이란 변치 않는 가치를 전달한 현대건설 사례	고객(소비자) 행동 기반의 Mobile Survey : KMAC 방법론 - 고객 위치정보 분석 (와이파이 신호패턴 등) - 고객 프로파일 분석	콜센터 자동화 이슈와 챗봇 - 국내 챗봇 도입 현황 - 챗봇 도입시 고려사항	보고 듣고 느끼는 새로운 여행이 시작되는 곳, 현대 모터스튜디오를 통한 차별화된 고객경험(CX) 제공 - Served with pride, Humanware를 통한 접점에서의 현대자동차의 고객과의 소통 노력	고객지향적 플랫폼 구축 전략 - 고객지향적 플랫폼의 설계전략 - 고객지향적 플랫폼 구축단계 및 사례연구	악성 민원 고객: 소비자 보호가 우선인가? 직원의 인권보호가 먼저인가? - 상습적 악성민원인으로부터 직원 권익보호 제도 도입과 확산 무엇이 걸림돌인가? - 향후 발전적인 개선 대책은 무엇인가?	[토론] 최저임금 상승에 따른 인력 관리와 고객 서비스 품질 유지 - 제조/금융/유통 및 콜센터 등의 실무부서장 토론	스마트 HR 시스템 구축 및 운영 사례 - 스마트 HR시스템, 왜 도입했나? - 어떤 효과를 만들어냈나? - 한국올림푸스 및 글로벌 HR기업 참석 예정	국내 대표 우수기업의 서비스 품질 혁신 - 기아자동차의 고객센터 운영 전략 노하우와 고객 중심 서비스 혁신 사례	[세일즈 페스티벌] 각 산업별 연사(演士)가 함께하는 핸드프린팅 퍼포먼스 - 연사 명단은 KSOI 홈페이지 내 '페스티벌' 세션을 통해 홍보 및 관리	금융권에 부는 Digital Office의 물결, RPA(Robotic Process Automation) - RPA의 본질을 정확히 이해하자 - 어떻게 적용 업무를 찾아낼 것인가? - 기존 성공 사례 공유 및 ROI 분석	올니로 통한다, 고객을 사로 잡는 롯데마트의 차별화 전략 - 특화 MD전략에 따른 맞춤형 CS - 스마트스캔, 매장 픽업 등 O2O서비스 성공사례	4차 산업혁명 시대, 공공부문의 서비스 향상 추진 전략 - 고객 관계성을 기반으로 한 서비스 제고 전략	[토론] 4차 산업혁명 시대 에너지혁신을 위해 나아가야 할 방향 - 에너지 전문가를 통한 패널 토론 - 한국에너지공단, UNIST, LS산전 참석 예정
	SK telecom	현대건설	KMAC	U+one	HYUNDAI MOTORSTUDIO	KMAC	패널토론	패널토론	Case Study & Discussion	KIA		NICE	롯데마트 (예정)	KMAC	패널토론

* 상기 세션 내용은 발표자의 사정으로 일부 변경될 수 있습니다.

Special Session I

컨택센터 Contest & Festival

컨택센터 CS우수사례의 실천 경험 및 수기 발표의 장

- 컨택센터 業의 가치를 다시 한 번 제고하고, 컨택센터 사람들이 함께 모이는 장을 마련합니다.
- 컨택센터 Contest에서 발굴된 고객만족 수기 및 CS혁신 사례를 경연방식으로 발표하여 공유 합니다. 또한 그 중 Grand Prix를 선정합니다.

Best Call
우수 녹취클

Best Story
고객만족수기

Best Practice
내/외부 고객만족 개선 활동

응모 및 선정 분야

14:00 - 16:00
Time of 공감
각 부문별 우수사례 발표

16:00 - 17:00
Time of 힐링
오페라미(OPERAMA)
정경 교수 특강

17:00 - 17:30
Time of 인정
각 부문별 심사 결과 발표 및 포상

* 참여를 희망하는 기업은 아래의 사무국으로 연락 바랍니다.

컨택센터 Contest & Festival 운영사무국
김한범 위원
T. 02-3786-0366
E. yalgon@kmac.co.kr

Special Session II

Customer Experience Zone

IoT, VR/AR, AI 솔루션의 전시를 통한 고객 체험 및 기업간 소통의 장 마련

CX존

다양한 기기 및
신기술 체험을 통해
컨퍼런스 분위기를제고 및
호응유도

체험 뿐 아니라
기업간 교류 소통 및
신규 비즈니스 창출의
장으로 기능

01

컨퍼런스 참가 신청 안내

02 컨퍼런스 후원사 모집

03 오시는 길

① On-line 신청(www.kmac.co.kr) ② E-Mail 신청(conf.2017@kmac.co.kr) ③ 전화 문의(02-3786-0544)

- 신청기한
 - 조기신청 | 10월 31일(화) ■ 신청 마감 | 11월 10일(금) ※ 비용인금이 아닌 신청서 접수일 기준입니다.
- 참가비용

참가 인원	조기신청 (~ 10. 31)	일반 신청
일반참가	1~4명 250,000원/인	300,000원/인
	5명 이상 200,000원/인	250,000원/인

· 참가비는 VAT 10% 별도 금액입니다. 참가비에는 교재비 / 증서비 / 음료 / 주차비 등이 모두 포함되어 있습니다.
- 본 컨퍼런스는 기업 및 기관의 경영혁신 실무자들이 참여하는 국내 최고, 최대의 컨퍼런스입니다. 자사의 상품 / 브랜드 / 서비스 가치전달과 홍보를 위한 부스 설치 및 후원을 희망하는 기업들의 신청을 접수하고 있습니다.
- 기업이미지 제고 최대의 場!!
 - 참가기업 약 400여개사/3,000여명
 - 참가대상 기업/기관 CEO 및 임원, 경영혁신 실무 부서장 및 담당자
 - 스폰서의: 2017 고객중심 경영혁신 컨퍼런스 운영사무국 이상윤 팀장 (02-3786-0541, jsbach@kmac.co.kr) 민병식 위원 (02-3786-0545, bsmim@kmac.co.kr) 김성민 위원 (02-3786-0544, smkim@kmac.co.kr)
 - * 컨퍼런스 후원 모집은 조기에 마감될 수 있으니, 빠른 연락 부탁드립니다.
- 일산 킨텍스(KINTEX) 제2전시장 6Hall (경기도 고양시 소재)
 - 3 대화
 - 2번 출구: 킨텍스 길 도보 (15분 소요)
 - 4번 출구: 버스 39번, 82번, 9700번, 8109번 (5분 소요, 배차간격 15분)
 - 강남: 9700, 인천터미널: 3000, 영등포: 870, 873, 9707, 성남 / 분당: 8109 서울역 / 광화문 / 신촌: 770, 72, 1000, 2000, 9708, 8880, M7106
 - * 대화역 3번 출구 앞 무료 왕복 셔틀버스 운행(08:00 ~ 18:00 / 15분 간격)

