

2021년 제29회 고객중심 경영혁신 컨퍼런스

‘사회’라는 고객과의 동반성장

Customer Value up, with ESG impact

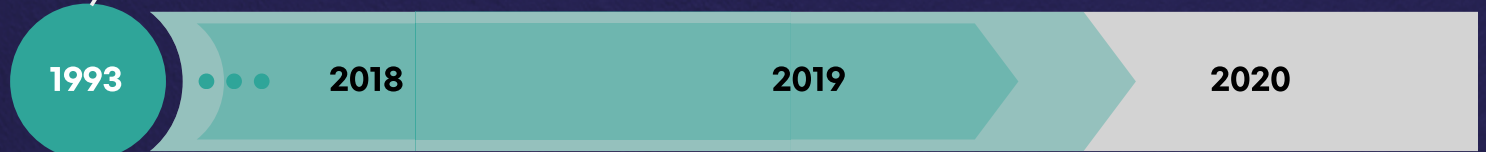
2021. 11. 09 (화) 09:00 ~ 17:00
www.conference-kmac.co.kr

고객중심 경영혁신 컨퍼런스 는

올해 29주년을 맞으며 대한민국 산업의 시장 및 정책 변화, Trend에 발맞춰 경영전략을 논의하고 우수사례를 공유하는 고객만족(CS) 분야 국내 최대 규모와 위상의 컨퍼런스입니다.



제1회
고객만족 경영혁신 전국대회



제26회
새로운 고객경험의 시대
Re:Touch the customer



제27회
온라이프 시대가 온다
Ready for ON-LIFE age!



제28회
언택트 시대, 더 나은 고객접근 전략
Contact with Untact!



Conference Key Message

2021 컨퍼런스는 "Customer Value up, with ESG impact" 라는 주제로 기업을 둘러싼 '사회'라는 고객과의 동반성장 에 대해 논의하고자 합니다.



Keynote Speaker



신현암 | Factory8 대표

- 現 서강대학교, 국민대학교 겸임교수
- 前 삼성경제연구소 사회공헌연구실장
- 저서 : 설렘을 팝니다, 빅프러핏 등

ESG경영의 궁극적인 목표, 고객가치 제고

유현준 | 홍익대학교 건축학 교수

- 現 유현준건축사무소 대표 건축가
- 現 스페이스컨설팅그룹 대표 건축가
- 저서 : 공간의 미래(코로나가 가속화시킨 공간 변화)

사회적 가치를 담은 공간의 미래



🎁 추첨을 통해 전자제품, 도서상품권, 레저시설 이용권, 숙박권 등의 다양한 경품을 드립니다.

‘사회’라는 고객과의 동반성장

Customer Value up, with ESG impact

2021. 11. 09 (화) 09:00 ~ 17:00
www.conference-kmac.co.kr



2021년 제29회 고객중심 경영혁신 컨퍼런스

컨퍼런스 참가신청 안내

- 신청방법 : ① 컨퍼런스 온라인 홈페이지 방문 후 “등록하기”
② e-mail 접수 : conference@kmac.co.kr
- 참가비용

	참가인원	참가비용(VAT별도)
개인신청	1인	200,000원/1인
다인원신청	5인 이상	150,000원/1인

추첨을 통해 전자제품, 도서상품권, 레저시설 이용권, 숙박권 등의 다양한 경품을 드립니다.

후원기업 모집

- 상품/브랜드/서비스 가치전달과 홍보를 위한 온라인 부스 및 강연 기회 제공
- ※ 컨퍼런스 후원 모집은 조기에 마감될 수 있으니, 빠른 연락 부탁드립니다.

고객중심 경영혁신 컨퍼런스 운영사무국

- TEL : 02.3786.0547/0544
- E-mail : conference@kmac.co.kr
- 후원문의 : 이준경 컨설턴트(02.3786.0544 / justkeen@kmac.co.kr)

General Session

Time	Program
09:00 ~ 09:30	홈페이지 투어
09:30 ~ 10:00	컨퍼런스 소개, 경품 추첨
10:00 ~ 10:10	Opening Ceremony
10:10 ~ 11:00	기조강연#1 ESG경영의 궁극적인 목표, 고객가치 제고
11:10 ~ 12:00	기조강연#2 사회적 가치를 담은 공간의 미래

Special Session

Special 1. ESG평가 및 사회책임투자의 최신 트렌드와 운영 방향

13:30~14:10	세계3대 연기금, 국민연금기금의 책임투자 현황 및 계획	
14:20~15:10	ESG투자, 자산운용사의 바람직한 역할	
15:20~16:00	ESG평가의 현재와 미래	
16:10~16:50	WISE ESGM 책임투자지수에 대한 이해와 활용전략	

Special 2. ESG경영 내재화를 위한 핵심 이슈

13:30~14:10	SK그룹의 ESG 경영현황과 사회적가치 측정	
14:20~15:10	비재무적 ESG 가치, 재무/회계적 관점의 측정방안	
15:20~16:00	ESG의 필수조건! 기업 인권친화 경영	
16:10~16:50	공시관점의 ESG데이터 거버넌스 구축전략	

Special 3. 기후변화 대응과 탄소중립 추진 전략

13:30~14:10	대한민국 탄소중립 정책과 추진 로드맵에 대한 이해	2050 탄소중립위원회 경제산업분과
14:20~15:10	기후변화! ESG경영으로 지속가능경영을 이끈다	
15:20~16:00	저탄소 친환경 공항 구현을 통한 공항 경쟁력 강화	
16:10~16:50	탄소중립 시대의 ESG 경영의 방향과 주요 사례	

Concurrent Session

			13:30~14:10	14:20~15:10	15:20~16:00	16:10~16:50
CS	Track 1	ESG경영 시대, CS 추진의 주요 이슈와 대응전략				—
	Track 2	새로운 고객경험 관리를 위한 Key point와 접근방안				—
	Track 3	고객 빅데이터 분석 및 브랜드 평판 관리의 중요성				—
컨택센터	Track 4	하이테크 상담을 위한 컨택센터 운영전략				
	Track 5	비대면 고객경험 향상 with Data				—
	Track 6	컨택센터 디지털 솔루션				
Digital	Track 7	비즈니스 애널리틱스에 기반한 고객경험 개선				—
	Track 8	마이데이터를 활용한 기업의 경쟁력 개선				—
HR	Track 9	새로운 직원경험을 위한 디지털 HR				—
	Track 10	혁신인재 양성을 위한 미래형 대학 모델				

* 세션 구성은 강연자의 사정으로 인해 일부 변경될 수 있습니다