

2021년 제29회 고객중심 경영혁신 컨퍼런스

대학생 무료 초청 이벤트

'사회'라는 고객과의 동반성장

Customer Value up, with ESG impact

2021.11.09.[화] 09:00~17:00



미래의 산업계 리더가 될 대학생들에게 선물하는

2021 경영 트렌드의 모든 것!

CS

ESG시대, 확장된 고객의 정의와
차별화된 고객경험을 위한
기업의 고객중심 경영 전략

컨택센터

컨택센터의 트렌드 변화와
디지털 솔루션의
발전 방향 공유

ESG

ESG 경영의 선순환 구축을 위한
다양한 관점에서의 역할 제시
(공공 / 민간 / 학계 / 자산운용사)

디지털

비즈니스 애널리틱스에
기반한 고객경험 개선
(Marketing / Process / HR
각 테마별 사례 소개)

HR

ESG 및 디지털 환경에서
HR의 새로운 도전!
(직원경험 / 일터혁신
/ 미래형 대학 모델)

주요 발표 및 참여기업





제29회 고객중심 경영혁신 컨퍼런스는
전년도에 이어 온라인 플랫폼 (conference-kmac.co.kr)을
구축하여 **전면 온라인 방식**으로 진행됩니다.

General Session [9:00~12:00]

ESG경영의 궁극적인 목표, 고객가치 제고

ESG경영의 시대를 맞아, 고객만족과 고객가치에 대해 다시금 정의해본다.
'사회'라는 보다 확장된 고객을 만족시키기 위한 모든 활동은
고객 가치를 높이고 더 나아가 기업의 가치를 높일 수 있는 지름길이다.
이것이 ESG경영의 궁극적인 목표임을 인식해야 할 것이다.

신현암 | Factory8 대표

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



사회적 가치를 담은 공간의 미래

건축은 한 번 지어지면 공공의 공간 속에 오랫동안 남기 마련이다.
이는 사회적으로 상당한 영향력을 발휘할 수 있음을 의미한다.
이제 공간은 이용자의 진정한 니즈와 편의성을 면밀히 파악하여
사회적 가치와 만족도를 높이는 세심함을 갖추어야 한다.



유현준 | 홍익대학교 건축학 교수

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

Concurrent Session [13:30~17:00]

10개 Track



Special Session : ESG

CS, 컨택센터, 디지털, HR 그리고 ESG ! 주요 테마별 트랙을 통한 우수 기업의 사례 발표

[참가비]

대학(원)생 **무료초청**
(기존 참가비 200,000원/1인)

[제공혜택]

- ✓ 컨퍼런스 참가 증명서 제공
- ✓ 기조강연 및 10여 개 트랙의 동시세션
- ✓ 다양한 이벤트 및 경품추첨 기회 제공
- ✓ 스폰서 부스 투어를 통해 국내 산업계의 상품 및 서비스 체험

[신청방법]

- 1) "대학(원)생 참가신청서" 다운로드 후 신청서 작성
- 2) 컨퍼런스 운영사무국 메일(conference@kmac.co.kr)로 전달

[문의]

고객중심 경영혁신 컨퍼런스 운영사무국
TEL: 02-3786-0547/0549
E-mail: conference@kmac.co.kr

[주관]

한국능률협회컨설팅