

報道関係者各位  
2022年6月16日



## コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2022 in 大阪（第15回）

〈5年後の to be —CX 組織論—「科学」と「実践」〜〉

---

### コンタクトセンター/カスタマーサービス業界に贈るイベント開催

---

株式会社リックテレコム 月刊コールセンタージャパン（東京都文京区）、インフォーマ マーケッツ ジャパン 株式会社（東京都千代田区）は6月23日（木）・24日（金）の2日間、「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2022 in 大阪（第15回）」を OMM 展示ホール（大阪府大阪市）で開催します。

#### ■イベント概要

非接触でのコミュニケーションは企業間におけるオンライン商談、企業と顧客での電話、メール、SNS、チャット、また、コミュニティでのなど個人間でも大きな広がりを見せています。本イベントは電話やデジタルを活用した「コミュニケーション」領域をテーマにし、同領域で活用される IT ツールや各種サービス、またコミュニケーションのノウハウを学べる関西地域では年に一度のイベントです。

#### ■展示会

コールセンター、カスタマーサポート、CS 担当者、お客様相談室の担当者に向け各種 IT ツール、サービスが紹介されます。会場面積は昨年の 1.5 倍、セミナー会場も増設し、クラウドサービス、チャットボット、ボイスボット、AI など多数の出展社がセンターの業務効率化、オペレーターの業務支援を目的とした製品を展示します。顧客対応業務を受託する企業など、IT ツールだけでなく、「顧客とのコミュニケーション」を効果的かつ効率的に実現するためのノウハウが集結しています。また、多様な働き方の広がりに伴い、オフィスワークでも活用できるソリューションなど、これからの働き方を支える製品・サービスが紹介されます。

#### ■セミナープログラム

基調講演は両日共に人材育成をテーマに、高いホスピタリティを提供しているスターバックス出身者による「スタバ流“感動体験”を生む人材育成と定着する組織作り」、未だ厳しい環境下にあるホテル業界から「スタッフのモチベーション維持とおもてなしを提供し続けポイント」を開催。2 日間の開催中にボイスボット、FAQ、メールコミュニケーションが題材のセミナー、AI（人工知能）セミナー、業界有志による「5 年後のコンタクトセンター研究会」の発表など、出展社セミナーも合わせ、約 40 講演を開催します。

**【開催概要】**

名 称:コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2022 in 大阪 (第 15 回)

会 期:2022 年 6 月 23 日(木)・24 日(金)10:00-17:00

会 場:OMM 展示ホール

主 催:株式会社リックテレコム 月刊コールセンタージャパン  
インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社

オフィシャル WEB サイト:<https://www.callcenter-japan.com/osaka/>

**【イベントプログラム】**

展示会、事例&ソリューションセミナー、AI(人工知能)セミナー、  
基調講演、特別講演、5 年後のコンタクトセンター研究会、実践研修講座

\*出展社数、セミナー数は掲載時点のものです。

**【本件に関するお問い合わせ】**

コールセンターデモ運営事務局

(インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社)

担当:大橋

Email:[info@callcenter-japan.com](mailto:info@callcenter-japan.com)