

報道関係者各位

平成 30 年 7 月 11 日



## コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2019 in 大阪（第 12 回）

---

～コンタクトセンター業界における西日本最大級のイベント開催決定のお知らせ～  
注目企業による最新製品・サービスの紹介、製品導入の効果事例や  
センター運営の秘訣を紹介するセミナープログラムなど多数のコンテンツで開催！

---

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)、UBM ジャパン株式会社(東京都千代田区) は 2019 年 5 月 29 日(水)・30 日(木)に、「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2019 in 大阪（第 12 回）」をマイドームおおさかで開催する。

コンタクトセンター、カスタマーサポート、お客様相談室などの業務向けに、多数の企業が最新の製品・サービスを紹介する展示会と、研修講座を含めた多数のセミナープログラムで開催。

前回(2018 年)開催では不変の課題である「人材」、近年注目されている「AI」をテーマに掲げた基調講演、「クレーム対応」、「マネジメント」を題材とした特別講演、未来のあるべき姿を描く「5 年後のコンタクトセンター研究会中間報告」、初のテーマとなる「RPA セミナー」などを実施。また、展示会場ではクラウドサービス、分析ツール、AI(人工知能)、RPA に関連した製品など来場者の課題を解決へと導く様々な内容の商材が展開された。

次回(2019 年)開催も引き続き展示会場では多数の出展企業が参加を予定しており、セミナープログラムは研修講座を含め現場担当者、マネージャー、センター長など、各役割に適した様々なテーマでの実施を予定している。

コンタクトセンター業界だけでなく、ビジネス全般で「人材不足」が課題となる結果、「業務自動化」を期待できる AI や RPA などへのニーズが高まっている。しかしその一方で、最新のテクノロジーを使いこなす人材が不足している状況や、「高付加価値なサービス」を提供できる(=機械、ロボットでは提供できない)スキルを持つ人材育成も大きな課題となっている。

本イベントは業界が抱える課題の抽出、課題解決への道、業界全体の活性化と更なる発展を掲げ、西日本最大都市である大阪から情報を発信します。

