



## E-COMMERCE



2020年9月15日(火)・16日(水) 10:00-17:00 マイドームおおさか

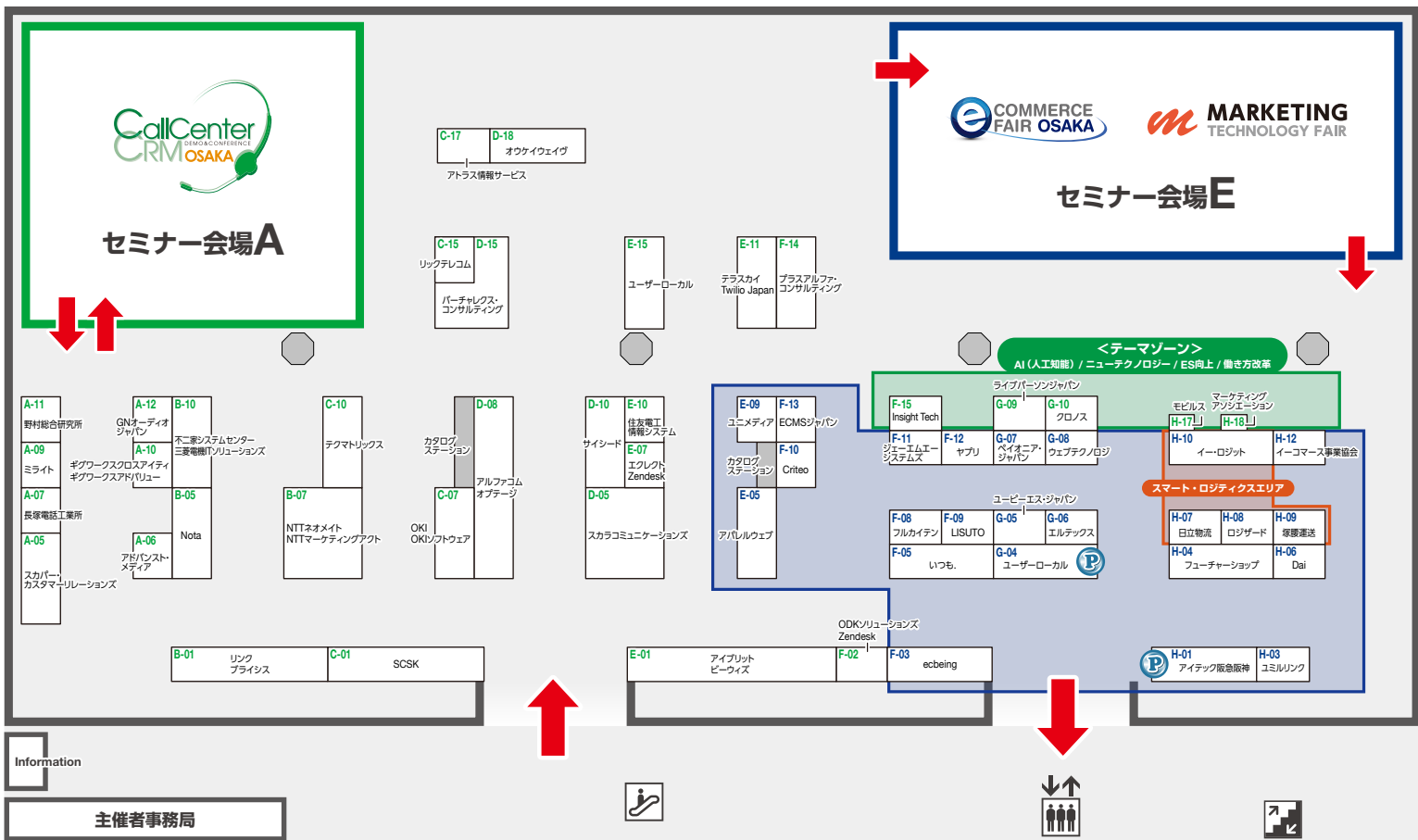
主催: 株式会社リックテレコム

CALLCENTER JAPAN  
月刊コールセンタージャパン

informa markets

### 展示会場

マイドームおおさか 2F



### 出展企業一覧

2020年9月11日現在

#### コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2020 in 大阪 (第13回)

ア	OKIソフトウェア	C-07	Zendesk	F-02	プライシス	B-01	
アイブリット	E-01	オプテージ	D-08	タ	プラスアルファ・コンサルティング	F-14	
アドバンスメディア	A-06	カ	テクマトリックス	C-10	マーケティングアソシエーション	H-18	
アトラス情報サービス	C-17	ギグワークスアドバリュー	A-10	テラスカイ	E-11	三菱電機ITソリューションズ	B-10
アルファコム	D-08	ギグワークスクロスアイティ	A-10	Twilio Japan	E-11	ミラライト	A-09
Insight Tech	F-15	クロノス	G-10	ナ	モビリス	H-17	
エレクト	E-07	サ	サイシード	D-10	ユーザーローカル	E-15	
SCSK	C-01	GNオーディオジャパン	A-12	野村総合研究所	A-11	ライブパーソンジャパン	G-09
NTTネオメイト	B-07	スカパー・カスタマーリレーションズ	A-05	ハ	ビーウィズ	E-01	
NTTマーケティングアクト	B-07	スカラコミュニケーションズ	D-05	パ	Zendesk	E-07	
ODKソリューションズ	F-02	住友電工情報システム	E-10	ラ	リンク	B-01	
オウケイウェイヴ	D-18	Zendesk	E-07	二	不二家システムセンター	B-10	
OKI	C-07						

#### イーコマースフェア 大阪 2020 (第10回)

プラチナスポンサー	ア	カ	ベイオニア・ジャパン	G-07
アイテック阪急版神	H-01	Criteo	F-10	ヤ
アパレルウェブ	E-05	サ	ジェー・エム・エー・システムズ	F-11
アイテック阪急版神 株式会社	F-05	タ	ユニメディア	E-09
イーコマース事業協会	H-12	ダ	ユミルリンク	H-03
ECMSジャパン	F-13	ダ	ユーザーローカル	G-04
ecbeing	F-03	ハ	ユービー・エス・ジャパン	G-05
イーロジック	H-10	ロ	リスUTO	F-09
ウェブテクノロジー	G-08	ロ	ロジガード	H-08
エルテックス	G-06			

### 全体案内図

#### マイドームおおさか



## マイドームおおさか 3F

### H 会場

**K-1 9:20▶10:10**

**基調講演**  
**コロナ・ショックは“CS”を変えたのかー「顧客の心」とつながるCX経営の要諦**

野村総合研究所  
 金融ITイノベーション事業本部  
 金融DXビジネスデザイン部  
 上級研究員 田中 達雄 氏

**H-1 11:00▶12:00**

**特別講演**  
**“不満の声”を掘り下げる! CX調査で見えた新たなロイヤリティマネジメント**

HEAVEN Japan  
 マーケティングgr所属  
 野田 千鶴 氏

**H-2 12:30▶13:30**

**CX Day**  
**コロナ禍で変わるコンタクトセンター CXを高める“IT”の課題と案件**

デジタルシフトウェア  
 パートナー 出水 啓一朗 氏  
 CXMコンサルティング  
 代表取締役社長 秋山 紀郎 氏  
 リックテレコム  
 コールセンター・ジャパン編集部  
 編集長 矢島 竜児 氏

**H-3 14:00▶15:00**

**CX Day**  
**コンタクトセンター・アワードに見る顧客体験を高める「チャネル」の再構築**

パップファロー  
 品質・技術部 CS課  
 課長 嶋田 豊秋 氏  
 イー・パートナーズ  
 代表取締役社長 谷口 修 氏  
 freee  
 カスタマーサポートチーム サポート企画  
 Project Manager 木下 睦子 氏

**H-4 15:30▶16:30**

**CX Day**  
**顧客ファーストを実現する「現場力」の向上ー採用・教育・研修」の検証**

フイズアップ  
 代表 浮島 由美子 氏  
 生活総合サービス  
 カスタマーサービス部  
 リーダー 奥桑 達也 氏  
 かんてんCSフォーラム  
 営業部 R&D推進グループ  
 グループマネージャー 平田 和義 氏

### B 会場

**B-1 10:45▶11:30**

**事例&ソリューションセミナー**  
**コールセンター業界が取り組むべき「HRテック」活用法**  
 ~人材育成から離職防止まで~

プラスアルファ・コンサルティング  
 タレントリクルートコンサルティンググループ  
 グループマネージャー 守田 康明 氏

**B-2 11:45▶12:30**

**事例&ソリューションセミナー**  
**キャッシュレス時代のセキュリティ対策はこう実現**  
 ーカード情報を取り扱うコールセンターの最新事例をご紹介ー

リンク  
 セキュリティプラットフォーム事業部  
 事業部長 滝村 享嗣 氏

**B-4 14:00▶14:45**

**事例&ソリューションセミナー**  
**事例から学ぶFAQ・チャットボット活用大全**  
 ~成功・失敗を左右する「3つの分岐点」とは~

オウケイウェイヴ  
 ソリューション事業部 アカウントマネジメント部  
 フィールドセールスグループ 河崎 良和 氏

**B-5 15:00▶15:45**

**事例&ソリューションセミナー**  
**チャットサポート導入によって起こる、顧客対応の変革とその効果とは。**  
 ~Mt-Talk導入事例のご紹介~

アルファコム  
 執行役員 垣内 隆志 氏

### C 会場

**C-1 10:45▶11:30**

**AI(人工知能)セミナー**  
**文章解析AIを活用したコールセンター業務革新と顧客インサイト理解**  
 ~事例に学ぶ経営革新に向けたポイント~

Insight Tech  
 代表取締役社長 伊藤 友博 氏

**C-2 11:45▶12:30**

**AI(人工知能)セミナー**  
**AIチャットボットによる顧客接点デジタル化の成功事例を公開**

ユーザーローカル  
 コーポレートセールス  
 リーダー 林 敬之 氏

**C-3 13:00▶13:45**

**事例&ソリューションセミナー**  
**対話型AIを活用したチャット・音声ボット設計のノウハウ**  
 ~ジェネシス X Google Cloud Contact Center AI連携~

ジェネシス・ジャパン  
 ソリューションマーケティング・マネージャー  
 正木 寛人 氏

**C-4 14:00▶14:45**

**事例&ソリューションセミナー**  
**無人コンタクトセンター化に向けた展望**  
 ~過去・未来・そして実用面からみた現在地について~

バーチャレクス・コンサルティング  
 ソリューションコンサルティング部  
 マネージャー 大森 草平 氏

**C-5 15:00▶15:45**

**事例&ソリューションセミナー**  
**HDI格付け3部門三つ星獲得!! 収益を生み出す新たなアウトソースセンターとは?**  
 ~クライアント企業に貢献できる対応品質を提供するスカパー!事例紹介~

スカパー・カスタマー・リレーションズ  
 SCCマーケティング部  
 CXコンタクト 丹羽 祐士 氏

**C-6 16:00▶16:45**

**事例&ソリューションセミナー**  
**働く人の元気をひきだす、辞めないコールセンター! CRM・RPA・音声ボット等、テクノロジーを活用するポイント**

ギグワークスクロスアイティ  
 アソシエイト/日本コールセンター協会 人材育成  
 委員 情報調査委員 佐藤 光幸 氏  
 ギグワークスクロスアイティ  
 営業統括部長 矢内 幸英 氏

### F 会場

**F-0 9:20▶10:10**

京都・宇治のお茶屋さん「伊藤久右衛門」のSNS&LINE活用術  
 ~Twitter・Instagram・Facebook・LINEの特性と運用方法~

伊藤久右衛門  
 人事広報室  
 マネージャー 平元 絵奈子 氏

**F-1 10:30▶11:00**

**支援実績150サイトから見えてきたインスタグラム・動画のEC活用最新事例のご紹介**

ecbeing  
 関西支社 事業推進部  
 課長 西山 清志郎 氏

**F-3 12:00▶12:45**

LINE、チャットを活用したEC業界での顧客接点のあり方  
 ~EC業界での最新チャットコミュニケーション事例のご紹介~

アルファコム  
 執行役員 垣内 隆志 氏  
 nijito  
 カスタマーシップ部 部長 山下 未紗 氏

**F-4 13:00▶13:30**

日立物流が挑むEC物流の新しい形  
 ~シェアリング+従量課金型サービスでEC事業拡大を支援~

日立物流  
 営業統括本部 営業開発本部 サプライチェーン  
 ソリューション2部 部長 永野 光廣 氏

**F-5 13:45▶14:15**

今後のEC成長のカギを握る外国人戦略  
 ~DX時代に求められるMXとは~

Wovn Technologies  
 Product Marketing Manager  
 小林 弘佑 氏

**F-7 15:15▶15:45**

**【事例で学ぶ】攻めるBtoB-EC (BtoB-ECを始める企業さま向け)**  
 BtoB-ECの中で重要な「攻め」の視点についてお話しします。

ジェーエムエーシステムズ  
 ビジネスソリューション第2部  
 マネージャー 松本 人 氏

### A 会場

**A-2 11:30▶12:00**

**ワークショップ**  
**これからの時代に求められるリモートコールセンター化に向けて~実現する5つのポイントとソリューションのご紹介~**

OKIソフトウェア

**A-3 13:00▶13:30**

**ワークショップ**  
**1500社以上の導入実績から見た最先端「顧客の声」活用術**  
 ~最新事例一挙大公開~

プラスアルファ・コンサルティング

**A-4 13:45▶14:15**

**ワークショップ**  
**(参考出展) 未来は既にここに!**  
 FAQ自動作成機「なんQ」を使った、QA無学習型チャットボット!

SCSK

**A-5 14:30▶15:00**

**ワークショップ**  
**ニューノーマルへの迅速な対応、現場での具体事例の数々**

OKI

**A-6 15:15▶15:45**

**ワークショップ**  
**FAQナレッジのバラバラ管理から脱出! ニューノーマル時代に対応する管理と活用法を学ぼう!**

テクマトリックス

**A-7 16:00▶16:30**

**ワークショップ**  
**CX向上(顧客ロイヤリティ向上)に向けて、まず取り組むことは**

NTTマーケティングアクト

### E 会場

**E-0 9:20▶10:10**

PayPayモール、Yahoo!ショッピングにおける今後のEC戦略

ヤフー  
 コマースカンパニーショッピング統括本部  
 ユニットマネージャー 兼 マーケティング本部長  
 保刈 真一 氏

**E-1 10:30▶11:15**

**デジタル時代に顧客から選ばれるためにやるべき事 ~モノが売れない時代のマーケティングのあり方とは~**

プラスアルファ・コンサルティング  
 執行役員 カスタマーリンクス事業部  
 事業部長 山崎 雄司 氏

**E-2 11:30▶12:15**

**「優良顧客」を呼び込むメルマガ活用方法!**  
 ~ECでの活用事例から見る、リピーター獲得のためのメールマーケティング術~

ユミルリンク  
 マーケティング本部 マーケティング部  
 マーケティング課  
 マネージャー 五十嵐 崇之 氏  
 アイテック阪急阪神  
 マルチメディア事業本部  
 第1営業部 営業課 二渡 輝 氏

**E-3 13:00▶13:45**

売っているECサイトはどこに「お金」と「時間」をかけているか知っていますか?  
 売れるECサイト運営のためのリソースの使い方は?

フューチャーショップ  
 セールス・マーケティング部  
 執行役員 統括マネージャー 安原 貴之 氏

**E-5 15:00▶15:45**

メーカーのEC直販が急務に  
 Amazon・楽天・PayPayモール: ECプラットフォーム活用最新線

いつも、  
 マーケティング事業部  
 執行役員 立川 哲夫 氏

**E-6 16:00▶16:45**

電子マネー競争、ニューリテール視点からみる今後の展開

東海大学  
 総合社会科学研究所Eコマースユニット  
 客員准教授 小崎 秀信 氏

…コールセンター/CRM デモ & コンファレンス 2020 in 大阪

…イーコマースフェア 大阪 2020

…マーケティング・テクノロジーフェア大阪 2020

マイドームおおさか 3F

マイドームおおさか 2F

H会場 K-2 9:20▶10:10 基調講演 現場マネジメントに聞く「エフォートレス」の真の成果

H-11 11:00▶12:00 特別講演 「新型コロナ」ショックを乗り越えるパンデミック対応とBCP

H-12 12:30▶13:30 5年後のコンタクトセンター研究会 ソリューション/サービス分科会

H-13 14:00▶15:00 5年後のコンタクトセンター研究会 ストラテジー分科会

H-14 15:30▶16:30 5年後のコンタクトセンター研究会 マネジメント分科会

B会場 B-11 10:45▶11:30 事例&ソリューションセミナー テキストマイニングで実現する顧客体験価値(CX)最大化施策

B-12 11:45▶12:30 事例&ソリューションセミナー 「AI-CX-EX」先進事例3選! BIZTEL事例にみるAI自動化の2020年最適解&人材難と闘うEX向上事例

B-13 13:00▶13:45 事例&ソリューションセミナー 事例から学ぶ～在宅コンタクトセンターを開始するためにITシステム面で考慮しておくべきポイント

B-14 14:00▶14:45 事例&ソリューションセミナー 人が辞めないコールセンターって? 従業員満足度が上がるセンターマネージメントとは

B-15 15:00▶15:45 事例&ソリューションセミナー 丁寧なお客さま対応と業務効率化の両立を目指す! ~コンタクトセンターに求められているマルチチャネル化とは?~

B-16 16:00▶16:45 事例&ソリューションセミナー 在宅運用が可能なコンタクトセンターを今すぐ導入する3つのヒント

C会場 C-11 10:45▶11:30 AI(人工知能)セミナー 回答候補のサジェストと後処理効率化における”実用的な”音声認識のデモンストレーション

C-12 11:45▶12:30 AI(人工知能)セミナー 人手不足・BCPに対応したチャットサポート導入とは ~チャットボットによる自動化から、オペレーターのテレワーク対応まで~

C-13 13:00▶13:45 事例&ソリューションセミナー 働く人の元気をひきだし、辞めないコールセンター! CRM-RPA・音声ボット等、テクノロジーを活用するポイント

C-14 14:00▶14:45 事例&ソリューションセミナー テレワーク時代にこそ考える、顧客から好まれるオムニチャネルコミュニケーションとは? ~問い合わせの可視化&FAQ最適化でできていますか?~

C-15 15:00▶15:45 事例&ソリューションセミナー AI音声認識はここまで身近に! 最新ソリューションと活用事例のご紹介

C-16 16:00▶16:45 事例&ソリューションセミナー コンタクトセンターのエージェント満足度を高める方法とは? ~ServiceNow Agent WorkSpaceの活用および先進事例のご紹介~

F会場 F-13 12:00▶12:45 BtoBにおける販売戦略とストーリーマーケティング ~ECが可能にする顧客開拓と業務効率化の両立~

F-15 13:45▶14:15 アーバンリサーチの「造って、創りつづけるECサイト」~リッチ&カジュアルで「買いたい」を盛り上げるコンテンツ活用~

F-16 14:30▶15:00 日本から世界へ! ファッション業界における越境戦略xShopify導入トレンド

F-17 15:15▶15:45 売上アップにつなげる、新ユーザー獲得戦略とは!?

F-18 16:00▶16:45 花王が取り組んだECショッパーマーケティング ~ECプラットフォームにおけるブランディングと売上拡大に向けて~

A会場 A-13 13:00▶13:30 ワークショップ [DX事例] AIをもっと身近に。ヘルプデスク業務の付加価値を創出する活用ノウハウ公開!

A-14 13:45▶14:15 ワークショップ VOC分析・FAQ生成のプロに聞くCX向上/DX推進に向けたVOC活用戦略

A-15 14:30▶15:00 ワークショップ データとITを活用した知識集約型の次世代コンタクトセンター

A-17 16:00▶16:30 ワークショップ オン&オフデータ統合で深める顧客理解とCX向上

E会場 E-10 9:20▶10:10 顔が見えるソーシャルメディアコミュニケーション -JALの事例紹介-

E-11 10:30▶11:15 店舗とECの統合データから即戦路立案! ebeingデータ活用マーケティングセミナー

E-12 11:30▶12:15 今話題のサブスク。定期定額販売と何が違うの? -サブスクビジネスの本質と構築法

E-13 13:00▶13:45 デジタル時代に顧客から選ばれるためにやるべき事 ~モノが売れない時代のマーケティングのあり方とは~

E-14 14:00▶14:45 メーカーのEC直販が急務に Amazon・楽天・PayPayモール・ECプラットフォーム活用最新情報

E-15 15:00▶15:45 「1年でPV460%以上アップ」を実現!! 「SEOxヒートマップ」を重視したサイト戦略

E-16 16:00▶16:45 動画コンテンツを活用した顧客と情緒的価値で繋がる関係構築



[www.hit-mall.jp](http://www.hit-mall.jp)

**HIT-MALL**  
Total E-Commerce Solution 

## ECサイト構築・運用の ビジネスパートナーとして お客様のEC事業をサポートします。

お客様の抱える様々な課題をお客様とともに解決する

これが当社のビジネススタンスです。課題の本質を探し出し、本当に使い勝手の良い

「お客様だけのECサイト」を構築します。



アイテック阪急阪神 株式会社

## コールセンター / CRM デモ&コンファレンス 2020 in 大阪(第13回)

### E-01 アイブリット

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷3-8-10 JS渋谷ビル4F  
 TEL: 03-6682-4333 FAX: 03-6696-6122  
 URL: <https://omnialink.jp/>  
 Email: ol\_sales@ibrid.co.jp

#### 見どころ

在宅コールセンターの準備を進める方のために、運営に役立つ機能のご紹介の他、導入を成功に導くポイントもご提案します。シートマップや音声認識を利用したモニタリングだけでなく、コールセンターシステムを支えるIT部門の作業を効率化する機能も搭載しています。ブースにてご体験ください。

- 出展品目
- Omnia LINK
  - omnia-phone
  - seekassist
  - watchover
  - watchover-map
  - omnia-manager
  - arrangedesk
  - linkbuilder

ビーウィズ

共同出展社

### A-06 アドバンスド・メディア

〒170-6042 東京都豊島区東池袋サンシャイン60 42F  
 TEL: 03-5958-1091 FAX: 03-5958-1033  
 URL: <https://www.advanced-media.co.jp/>  
 Email: ami-cti-events-ml@advanced-media.co.jp

#### 見どころ

国内No.1の導入実績を誇るコンタクトセンター向け音声認識ソリューション AmiVoice Communication Suite3を出展いたします。リアルタイムの音声認識デモンストレーションで高い認識精度やユーザの声を基に強化された最新機能をご確認ください。

- 出展品目
- AmiVoice Communication Suite (リアルタイム型音声認識ソリューション)
  - AmiVoice Communication Suite Cloud (クラウド型音声認識ソリューション)

### C-17 アトラス情報サービス

〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜3-1-6 サン北浜ビル  
 TEL: 06-6231-0771 FAX: 06-6202-3690  
 URL: <https://www.atlas-is.co.jp/>  
 Email: watanabe\_n@atlas-is.co.jp

#### 見どころ

多くの実績をもつ「SoftDialer」のクラウド提供を開始しました。IP-PBX、ACD、スキルルーティング、IVR、全通話録音といった基本機能に加え、IVRオートコールやブレイクティブといったアウトバウンド機能をオールインワンで提供します。期間中は実演デモを見て実際に触って頂けます。

- 出展品目
- SoftDialer

### D-08 アルファコム

〒104-0061 東京都中央区銀座1-7-3 京橋三菱ビル7F  
 TEL: 03-5159-5510  
 URL: <http://alfacom.jp>  
 Email: info@alfacom.jp

#### 見どころ

コンタクトセンターに最も適したチャットシステム「M-Talk」は、センター運用をより考えた機能を追加した新VersionをReleaseしました。柔軟性、信頼性、操作性に優れた通話録音システム「VOISTORE TOV」は、最新活用事例や新機能のご紹介をいたします。ボイス・ノンボイスチャネルの活用、チャットボット運用について事例とともにデモを交えてご覧いただけます。

- 出展品目
- 自動応答・チャットサポートシステム: M-Talk(エムトーク)
  - 通話録音システム(モニタリング / 対面録音 / 画面録画 / 音声認識): VOISTORE TOV(ボイストアップ)
  - 働き方改革・社内コミュニケーションツール: LINE WORKS(ラインワークス)

オフページ

共同出展社

### F-15 Insight Tech

AI(人工知能)ゾーン

〒163-1333 東京都新宿区西新宿6-5-1 新宿アイランドタワー42F  
 TEL: 03-3342-6710 FAX: 03-3342-4944  
 URL: <https://insight-tech.co.jp/>  
 Email: y\_teshima@insight-tech.co.jp

- 出展品目
- アイタスククラウド **NEW**

### E-07 エレクト

〒115-0031 東京都世田谷区北沢2-36-9 ベル下北沢3F  
 TEL: 03-6407-0706  
 URL: <https://ecllect.co.jp/>  
 Email: info@ecllect.co.jp

#### 見どころ

160カ国以上、145,000社以上に導入されているカスタマーサービスプラットフォーム Zendesk(ゼンデスク)のソリューションをはじめ、Amazon ConnectインテグレーションやAIインテグレーションをご紹介します。国内初の公認パートナーとして、業務課題に沿った活用提案から、導入サポート、業界別の導入事例など専門スタッフが詳しくご案内致します。導入済みの企業様にはさらなる活用方法をご提案致します。

- 出展品目
- Zendesk Support(問合せ統合管理ツール)
  - Zendesk Talk(クラウド型コールセンターツール)
  - Zendesk Chat(AIエンジンとの連携も可能なチャットツール)
  - Zendesk Guide(FAQ/ナレッジ共有サイト構築ツール)
  - AIインテグレーション
  - Amazon Connectインテグレーション

Zendesk

共同出展社

### G-01 SCSK

〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜1-8-16 大阪証券取引所ビル  
 TEL: 06-6223-6131  
 URL: <https://www.scsk.jp/>  
 Email: kenji.masuda@scsk.jp

#### 見どころ

皆様日々の業務の中で課題とされている「生産性向上」「業務効率化」を解決するVOC活用ソリューションを取り揃えています。長年にわたるコンタクトセンタービジネスのノウハウを活かし、顧客満足度向上につながる顧客接点強化に貢献できるサービスをご紹介します。SCSKグループは皆さまに寄り添い、「夢ある未来」に貢献致します。是非お立ち寄りください。

- 出展品目
- 多言語対応AIチャットボット(Desse)
  - 音声テキストにも対応した分析ツール(VOIC Finder)
  - 応対品質と生産性を向上する音声認識活用(AmiVoice)
  - AI問い合わせ対応クラウドサービス(manabrain)
  - 有人/無人チャット連携ソリューション(ZenDesk)
  - Bot+Chatの組み合わせ(マルチチャネルコネクター)
  - 【参考出展】VOiC AI SearchHelper(仮称)
  - 【参考出展】VOiC AI SearchHelper Light(仮称)
  - 【参考出展】VOiC RealTimeSummary(仮称)
  - 【参考出展】参考出展)なんQ(なんでもクエスチョン)(仮称)

### B-07 NTTネオメイト

〒541-0059 大阪府大阪市中央区博労町2-1-13 UN本町ビル1F  
 URL: <https://www.ntt-neo.com/service/ipcall/>  
 Email: aqstage\_pfipcc-neo@west.ntt.co.jp

#### 見どころ

NTTネオメイトブースでは、新サービスの次世代コールセンターサービスの「ONE Contact Network」をはじめ、AIを活用したクラウド型VOCサービス「AIコミュニケーションサービス(仮称)」(今秋リリース予定)や、現在、ニーズが高まっている「在宅」「テレワーク」やBCP対策として利用可能な「AQStageIP コールセンターサービス オムニチャネルプラン」を出展。デモを交えてご紹介いたします。

- 出展品目
- ONE Contact Network **NEW**
  - AIコミュニケーションサービス(仮称) **NEW**
  - AQStage IPCC オムニチャネルプラン

NTTマーケティングアクト

共同出展社

## コールセンター / CRM デモ&コンファレンス 2020 in 大阪(第13回)

### B-07 NTTマーケティングアクト

〒534-0024 大阪府大阪市都島区東野田町4-15-82 NTT西日本新橋ビル5F  
 URL: <https://www.nttact.com/>  
 Email: cc\_eigyo@west.ntt.co.jp

#### 見どころ

NTTマーケティングアクトは、人とAIの融合によりCXを向上するバリューパートナーとして、顧客接点の最適化を実現します。特に、コールやWEB履歴による顧客理解の徹底やVOC活用による痛みの改善を通じて、センター運営における高品質なマネージメントだけでなく、顧客ロイヤルティや企業価値の向上をサポートします。

- |  |   |                   |
|--|---|-------------------|
| 出展品目<br>●コンタクトセンター運営<br>●アウトソーシング<br>●音声認識ソリューション<br>[ACT-VOC Pro] NEW<br>●チャットソリューション<br>●VOC分析コンサルティング<br>●高度FAQコンサルティング | ●CXコンサルティング<br>●RPAソリューション<br>●顧客データ活用ワンストップ<br>ソリューション(統合管理分析) NEW<br>●マーケティングオートメーション NEW<br>●CDP(カスタマーデータプラットフォーム) | 共同出展社<br>NTTネオメイト |
|--|---|-------------------|

### F-02 ODKソリューションズ

〒141-0031 東京都品川区西五反田2-11-8 学研ビル  
 TEL: 03-5740-7200  
 URL: <http://www.odk.co.jp/>  
 Email: kawachi@odk.co.jp

#### 見どころ

世界で14万社以上の企業様に選ばれている、クラウド型のカスタマーサポートソフトウェア Zendeskをご紹介します。メールや電話、チャット、SNSなど多様なチャネルからの問い合わせを一元管理することが可能です。シンプルで洗練され、あらゆるシステムに対してオープンな Zendeskは、700以上のZendesk公式アプリの利用を含め自由にシステム拡張が可能のため、導入企業様の業態を選ばずあらゆるビジネスニーズに対応した、柔軟な運用・設定が可能です。

- |  |                  |
|--|------------------|
| 出展品目<br>●Zendesk Support<br>●Zendesk Guide<br>●Zendesk Talk<br>●Zendesk Chat<br>●Zendesk Explore | 共同出展社<br>Zendesk |
|--|------------------|

### D-18 オウケイウェイヴ

〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-1-28 虎ノ門タワーズオフィス7F  
 TEL: 03-6841-7672 FAX: 03-6841-7682  
 URL: <https://okbiz.jp/>  
 Email: sol-marketing@okwave.co.jp

#### 見どころ

9年連続シェアNo.1のFAQシステム「OKBIZ. for FAQ」や地図・IVR連携など豊富な連携オプションを有する「OKBIZ. for AI Chatbot」等、対応業務の効率化を支援する製品や、400社以上が導入するサンクスカードサービス「OKWAVE GRATICA」をご紹介します。

- |   |              |
|---|--------------|
| 出展品目<br>●OKBIZ. for FAQ<br>●OKBIZ. for Helpdesk Support<br>●OKBIZ. for AI Chatbot<br>●OKBIZ. for AI FAQ Maker<br>●OKBIZ. for Community Support<br>●OKWAVE GRATICA NEW | 共同出展社<br>OKI |
|---|--------------|

### C-07 OKI

〒335-8510 埼玉県蕨市中央1-16-8 OKIシステムセンター  
 URL: <https://www.oki.com/jp/ctstage/>

#### 見どころ

CTstageは、昨今ご要望の高い、「接続品質・応対品質の向上」実現のための機能をサポートしました。お客様ごとの適切なルーティングを実現するIVR作成ツール、操作しやすくわかりやすい各種管理ツール、AI連携など、OKIの提供する最新ソリューションをご覧ください。

- |   |                    |
|---|--------------------|
| 出展品目<br>●CTstage 6Mi SP4 コールバックソリューション<br>●IVR Generator ソリューションパック | 共同出展社<br>OKIソフトウェア |
|---|--------------------|

### C-07 OKIソフトウェア

〒335-8510 埼玉県蕨市中央1-16-8 OKIシステムセンター  
 TEL: 048-420-5210  
 URL: <https://www.oki-osk.jp/>  
 Email: tsuchida532@oki.com

#### 見どころ

コンタクトセンター向けに「つかいやすさ」を提供する「enjoy.CRMⅢ」。MS Dynamics 365とのシームレスな連携により、色々なデータを柔軟に扱えるxRM機能を備え、全社でのCRM情報活用を実現しました。OKIブースではコンタクトセンターにCRMや音声認識を組み合わせ展示します。

- |  |              |
|--|--------------|
| 出展品目<br>●enjoy.CRMⅢ for Dynamics 365<br>●enjoy.CRMⅢ<br>●Microsoft Dynamics 365 | 共同出展社<br>OKI |
|--|--------------|

### D-08 オプテージ

〒540-8622 大阪府大阪市中央区城見2-1-5  
 TEL: 0120-944-345  
 Email: smartcontact-info-ml@optage.co.jp

#### 見どころ

100万以上のお客様さまにご利用頂いているeo光やmineoに関して、お問合せ対応を行っております弊社コンタクトセンターでのノウハウを踏襲した、AIチャットボット(Enour AI ChatSupport)、有人チャット(Enour ChatSupport)といったチャットサービス及び音声認識を活用したオペレーター支援サービス(Enour CallAssistant)をご紹介します。

- |  |                 |
|--|-----------------|
| 出展品目<br>●Enour AIChatSupport(AIチャット)<br>●Enour ChatSupport(有人チャット)<br>●Enour CallAssistant(オペレーター支援) NEW | 共同出展社<br>アルファコム |
|--|-----------------|

### A-10 ギグワークスアドバリュー

〒105-0001 東京都港区虎ノ門2-10-1 虎ノ門ツインビルディング東棟10F  
 URL: <http://add.gig.co.jp/>

#### 見どころ

ギグワークスアドバリューは、全国に自社コールセンターとして1,000シート以上を運営し、「テクニカルサポート」「受付対応」「インサイドセールス」の実施やお客様先センターへの人材派遣、BPOコンサルティング等をご提供いたします。コールセンターの運営に課題のある企業様、コールセンター業務の外注委託を検討している企業様、ぜひ当社ブースでご相談ください。

- |  |                        |
|--|------------------------|
| 出展品目<br>●インバウンド業務 受注/カスタマー/電話代行/テクニカルサポート保守受付<br>●アウトバウンド業務 通販/化粧品/健康食品<br>●LTVを向上させたい通販事業者様向け オールインワンパッケージ「通販LINKS」<br>●BPOコンサルティング コンタクトセンター無料診断/バックオフィス業務/集中購買業務<br>●コンタクトセンター派遣 ユニット派遣<br>●データエントリー データエントリー/集計/正規化<br>●テレワーク診断+導入サービス<br>●緊急時電話受付代行サービス | 共同出展社<br>ギグワークスクロスアイティ |
|--|------------------------|

### A-10 ギグワークスクロスアイティ

〒105-0001 東京都港区虎ノ門2-10-1 虎ノ門ツインビルディング東棟10F  
 TEL: 03-6758-7320 FAX: 03-6758-7330  
 URL: <http://gigxit.co.jp/>

#### 見どころ

導入実績250社7000席以上、統合型コールセンターCRMシステム「デコルシリーズ」は、おかげさまで20周年。「働く人が元気になる」をコンセプトに、コールセンターの在宅化、短期間構築、フィールドサポートやセールスサポート等モバイルを活用した業務改善、アウトソーサーの業務最適化など、音声認識・AI・RPA・チャット等を最大限に活用した新しいラインナップをご紹介します。

- |  |                       |
|--|-----------------------|
| 出展品目<br>●統合型コールセンターCRMシステム「デコルCC.CRM3」<br>●統合型コールセンターCRMクラウド「デコルCC.CRM3 クラウド」<br>●短期間で構築できるクラウド型CRM「デコルCC.CRM3 ライト」 NEW<br>●アутソーサーの業務に最適なCRM「デコルCC.CRM3 エージェント」<br>●フィールドサポートに対応したCRM「デコルCC.CRM3 フィールドサポート」 NEW<br>●モバイルを活用した営業支援型CRM「デコルCC.CRM3 セールスサポート」 NEW<br>●多様な業務を支えるモバイルアプリ「デコルCC.CRM3 モバイル」 NEW<br>●在宅勤務推進型CRMソリューション「デコルCC.CRM3 テレワーク推進」 NEW<br>●在宅時のPC操作を丸ごと録画再生「できんモニター」<br>●在宅時の不安やストレス等への対策「できんカウンター」 | 共同出展社<br>ギグワークスアドバリュー |
|--|-----------------------|



## コールセンター / CRM デモ&コンファレンス 2020 in 大阪(第13回)

### G-10 クロノス

ES向上/  
働き方改革ゾーン

〒105-0003 東京都港区西新橋2-13-10 SKI虎ノ門7F  
 TEL: 03-6277-7799 FAX: 03-6277-7756  
 URL: <http://www.kronoz.co.jp/>  
 Email: narumi@kronoz.co.jp

#### 見どころ

電話を受けられない状況をなんとかしたい！というお悩みをご相談ください。弊社サービス T-Macss は、SMS送信を利用し働き方改革を行うクラウド型 PBX です。在宅コールセンターを導入した企業の事例や、採用管理に特化した T-Macss for bizpla を中心にご紹介します。オペレーターへの業務支援、人材確保の効率化をご提案いたします。

- T-Macss
- T-Macss for bizpla
- T-Macss HomeCloud **NEW**
- T-Macss 電話会議 **NEW**

出展品目

### D-10 サイシード

〒160-0023 東京都新宿区西新宿6-18-1 住友不動産新宿セントラルパークタワー19F  
 TEL: 03-6871-8691 FAX: 03-6866-2050  
 URL: <https://www.sciseed.jp/> Email: niino@sciseed.jp

#### 見どころ

自社開発の AI エンジンを利用して AI Chat や FAQ 検索エンジン、音声認識システムといった総合的なご提案が可能です。「音声認識システムは高額な上に、まだまだ実用的ではない」と考えている方向けに実用的な音声認識システムをご紹介します。

- オペレーターへの回答候補のサジェスト
- 後処理での対話内容記録

を音声認識システムと人のハイブリットにすることで、実用性を保ちつつ生産性を大きく向上させることに成功しています。対応から後処理までの一連の流れについて、実際にデモンストレーションさせていただきます。

- sAI Chat
- sAI Search
- sAI Phone
- Monkey app

出展品目

### A-12 GNオーディオジャパン

〒105-0004 東京都港区新橋1-10-6 新橋M-SQUARE 7F  
 TEL: 03-3575-5850 FAX: 03-3572-1881  
 URL: <https://www.jabra.jp/>  
 Email: Jabra-jp@jabra.com

#### 見どころ

最新技術を搭載したコンタクトセンター用ヘッドセットで、聞こえやすく相手にも聞き返されない、最も重要な「クリアな通話」を実現します。無料トライアルも受付中！是非お立ち寄り下さい！

- 無線ヘッドセット (Engage / Pro シリーズ)
- 有線ヘッドセット (Engage / BIZ シリーズ)
- USBヘッドセット
- PC/電話機接続コード、高性能アンプ
- 世界初180°パノラマ 4K ビデオカメラ

出展品目

### A-05 スーパー・カスタマーリレーションズ

〒141-0021 東京都品川区上大崎3-1-1 JR東急目黒ビル  
 TEL: 0120-056-108 FAX: 03-6850-1365  
 URL: <http://www.spcc-sp.com/>  
 Email: grp-sales@spcc-sp.com

#### 見どころ

スーパーのカスタマーセンター運営ノウハウを活かした最先端のコンタクトセンターサービスをご提供いたします。カスタマーセンターの立上げや事業拡大に伴い外注委託を検討している企業様、既存コールセンターでの課題を解決したい企業様、運営20年、年間400万件以上の実績があるSPCCに任せてみませんか？弊社ブースで詳しくご紹介いたします！

- SMART CONTACT CENTER [OASIS]

出展品目

### D-05 スカラコミュニケーションズ

〒150-8510 東京都渋谷区渋谷2-21-1 渋谷ヒカリエ17F  
 TEL: 03-6418-3973  
 URL: <https://scala-com.jp>  
 Email: sales@scala-com.jp

#### 見どころ

業界トップクラスの導入実績を誇る FAQ システムや AI チャットボットシステム、IVR サービス等を展示します。オペレーター専用機能の実装等、コールセンター用に特化した i-ask (FAQ) パッケージや、最新の音声認識 AI エンジンを搭載した AI オペレータ (IVR) についてご紹介させていただきます。

- i-ask
- i-assist
- i-livechat
- IVR
- i-gift **NEW**
- C7 **NEW**

出展品目

### E-10 住友電工情報システム

〒532-0003 大阪府大阪市淀川区宮原3-4-30 ニッセイ新大阪ビル5F  
 TEL: 06-6394-6754 FAX: 06-6394-6759  
 URL: <https://www.sei-info.co.jp/quicksolution/>  
 Email: mkt@sei-info.co.jp

#### 見どころ

- ◆ シェア No.1 三冠の全文検索システムが提案する新しい探し方 Click Navi
- ◆ AI が抽出したキーワードをクリックするだけで誰でも簡単に検索可能
- ◆ FAQ やマニュアルの中身まで横断的に検索可能
- ◆ コールセンターの業務効率化、コスト削減を支援

- QuickSolution
- Click Navi

出展品目

### F-02 Zendesk

〒104-0031 東京都中央区京橋2-2-1 京橋エドグラン  
 TEL: 050-3205-0769  
 URL: <https://www.zendesk.co.jp>  
 Email: support@zendesk.com

#### 見どころ

メールや Web フォームからの問い合わせだけでなく、Facebook や Twitter、チャット、電話などマルチチャネルで受ける顧客からの問い合わせを集約しチケット化。ステータスの確認、優先順位付け、効率的な対応をサポートする Zendesk 製品を、問い合わせ情報を知識化するための FAQ サイト構築ツールとあわせて紹介しています。

- Zendesk Support
- Zendesk Chat
- Zendesk Talk
- Zendesk Guide

出展品目

ODKソリューションズ

共同出展社

### E-07 Zendesk

〒104-0031 東京都中央区京橋2-2-1 京橋エドグラン  
 TEL: 050-3205-0769  
 URL: <https://www.zendesk.co.jp>  
 Email: support@zendesk.com

#### 見どころ

メールや Web フォームからの問い合わせだけでなく、Facebook や Twitter、チャット、電話などマルチチャネルで受ける顧客からの問い合わせを集約しチケット化。ステータスの確認、優先順位付け、効率的な対応をサポートする Zendesk 製品を、問い合わせ情報を知識化するための FAQ サイト構築ツールとあわせて紹介しています。

- Zendesk Support
- Zendesk Chat
- Zendesk Talk
- Zendesk Guide

出展品目

エクレクト

共同出展社

## コールセンター / CRM デモ&コンファレンス 2020 in 大阪(第13回)

### C-10 テクマトリックス

〒108-8588 東京都港区三田3-11-24 国際興業三田第2ビル  
 URL: <https://fasthelp.jp/>  
 Email: [crm@techmatrix.co.jp](mailto:crm@techmatrix.co.jp)

#### 見どころ

圧倒的な「使いやすさ」が特徴の次世代コンタクトセンターCRM「FastHelp5」の特長と機能を、ブース及びワークショップでご紹介いたします。  
 CRMシステムの他にFAQナレッジシステム「FastAnswer2」もご紹介いたします。  
 オンプレ/クラウドどちらでもご提供可能ですのでお気軽にお立ち寄りください。

出展品目

- 次世代CRM(顧客管理)システム / FastHelp5
- FAQナレッジシステム / FastAnswer2
- くすり相談室向けCRMシステム / FastHelp Pe
- 自治体向け市民の声・広聴システム / FastHelp Ce
- 製薬ナレッジシステム / FastAnswer Pe

### E-11 テラスカイ

〒103-0027 東京都中央区日本橋2-11-2 太陽生命日本橋ビル 15~17F  
 TEL: 03-5255-3410 FAX: 03-5255-5130  
 URL: <https://www.terrasky.co.jp/>  
 Email: [mkaritsuka@terrasky.co.jp](mailto:mkaritsuka@terrasky.co.jp)

#### 見どころ

無料で始められる「LINE公式アカウント」と世界No.1CRM「Salesforce」を連携することで、やり取りの内容が記録に残せて一括管理ができます。Salesforceを基盤にした、クラウドコンタクトセンターシステムの構築もご相談ください。

出展品目

- SalesforceとLINEで、お客様サポートと販売促進「OMLINE」

共同出展社 Twilio Japan

### E-11 Twilio Japan

〒102-0083 東京都千代田区麹町6-6 東急四谷ビル 5F  
 URL: <https://www.twilio.com/ja/>  
 Email: [ap-japan@twilio.com](mailto:ap-japan@twilio.com)

#### 見どころ

Twilioでは、柔軟性が高くカスタマイズ可能なクラウドコミュニケーションプラットフォーム「Twilio Flex」、そしてマーケティング向けメール配信ソリューション「Twilio SendGrid」をデモと共にご覧いただけます。

出展品目

- Twilio Flex
- Twilio SendGrid

共同出展社 テラスカイ

### A-07 長塚電話工業所

〒213-0031 神奈川県川崎市高津区宇奈根643-3  
 TEL: 044-379-7200 FAX: 044-850-1534  
 URL: <https://www.nagatsuka.co.jp/>  
 Email: [ndksales@nagatsuka.co.jp](mailto:ndksales@nagatsuka.co.jp)

#### 見どころ

84年目を迎える老舗ヘッドセットメーカー  
 ヘッドセットと通話録音システムだけでなく今年は、テキスト化アプリを用いた聴覚障害者や高齢者向けのコミュニケーション支援ツールも展示します。

出展品目

- 業務用ヘッドセット「enterprise」
- 対面マイク「ピアボイス」
- 通話録音システム「VCLog」
- テキスト化アプリ「UDトーク」 **NEW**

### B-05 Nota

〒105-7108 東京都港区東新橋1-5-2 夕留シティセンター5F  
 URL: <https://notainc.com/>  
 Email: [sales@notainc.com](mailto:sales@notainc.com)

#### 見どころ

PayPayフリマやHENNGEなど様々な業種に導入されているFAQシステム「Helpfeel(ヘルプフィール)」のブースです。

出展品目

- Helpfeel **NEW**

### A-11 野村総合研究所

〒135-0042 東京都江東区木場1-5-15 タワーN棟  
 TEL: 03-6660-0606 FAX: 03-6660-0959  
 URL: <https://www.traina.ai/>  
 Email: [ttl-exhibition@nri.co.jp](mailto:ttl-exhibition@nri.co.jp)

#### 見どころ

音声認識・対話要約によるACW効率化。  
 FAQ検索サイトによる自動応答で放棄呼の大幅削減。  
 AIを駆使したFAQ検索システムによる社内ナレッジ高度管理。  
 2001年以来、1000社以上のお客様にご利用いただいているNRIのAIソリューション「TRINA/トレイナ」は、コールセンター効率化AIの決定版です！

出展品目

- TRINA FAQナレッジ
- TRINA テキストマイニング
- TRINA VOICEダイジェスト

### D-15 バーチャレクス・コンサルティング

〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-3-13 ヒューリック神谷町ビル8F  
 TEL: 03-3578-5322  
 URL: <https://www.virtualex.co.jp/>  
 Email: [sales\\_info@virtualex.co.jp](mailto:sales_info@virtualex.co.jp)

#### 見どころ

顧客対応に必要な標準機能を備え、CTI、LINE、音声認識他、さまざまな外部システムとAPI連携できるCRM「インスピーリ」、短期間・低価格、初期費用0円で導入可能な月額CRMサービス「アイエックスクラウド」、AI・チャットボットなど有効活用するコンサルティング支援サービス、またBCP対策の一環として分散コールセンターソリューションをご紹介します。

出展品目

- コールセンターCRM「inspirX 5 (インスピーリ ファイブ)」
- CRMクラウドサービス「iXClouZ (アイエックスクラウド)」
- コールセンター高機能化のためのコンサルティング支援
- 分散コールセンターソリューション

### E-01 ビーウィズ

〒163-1032 東京都新宿区西新宿新宿パークタワー32F  
 TEL: 03-5908-3155 FAX: 03-5908-3156  
 URL: <https://omnialink.jp/> Email: [sales\\_bewith@bewith.net](mailto:sales_bewith@bewith.net)

#### 見どころ

在宅でのコンタクトセンター業務を可能にするサービス「Bewith Digital Work Place」の中核機能であるクラウドPBX「Omnia LINK(オムニアリンク)」は、VPN活用などによるセキュリティ対策、在宅オペレータの稼働状況を可視化できるシートマップ、リアルタイム音声認識機能を活用した応対内容把握、管理者(スーパーバイザー、以下SV)へのリアルタイム支援要請等により、在宅コンタクトセンターの実現を支援いたします。新型コロナウイルスの影響だけではなく、年々台風や地震などの災害・天災によってオペレータが出動できず、コンタクトセンターを休業するケースも増えています。ビーウィズは本サービスを通じて、在宅コンタクトセンターを活用した新しいコンタクトセンター様式の実現に向けて取り組んでまいります。

出展品目

- Omnia LINK
- seekassist
- watchover
- watchover-map
- arrangedesk
- omnia-manager
- linkbuilder
- omnia-phone
- bowline

共同出展社 アイブリット



## コールセンター / CRM デモ&コンファレンス 2020 in 大阪(第13回)

### B-10 不二家システムセンター

〒134-0088 東京都江戸川区西葛西3-22-21 西葛西KYUビル4F  
 TEL: 03-5675-5562 FAX: 03-5675-5525  
 URL: <https://www.fujiya-sc.co.jp/>

#### 見どころ

BPOの活用でノンコア業務をお任せ下さい。現在、新型コロナウイルスの流行により出勤率を2,3割まで抑えなくてはなりません。当社のBPOはコールセンターだけでなく、受注センターや財務経理、印刷発送、データ入力など様々な業務に対応する事が出来ます。その事でwithコロナでも出勤率2,3割にしつつBPOが可能になり、業務の安定運用が図れます。

- 受注業務/コールセンター BPOサービス
- 財務経理系業務 BPOサービス
- 印刷発送業務 BPOサービス
- その他 BPOサービス

出展品目

### B-01 ブライシス

〒107-0052 東京都港区赤坂8-5-40 PEGASUS AOYAMA 720  
 TEL: 03-4590-3500 FAX: 03-4590-3501  
 URL: <http://www.brisys.co.jp/>  
 Email: takahara@brisys.co.jp

#### 見どころ

音声認識・対話要約によるACW効率化。  
 FAQ検索サイトによる自動応答で放棄呼の大幅削減。  
 AIを駆使したFAQ検索システムによる社内ナレッジ高度管理。  
 2001年以来、1000社以上のお客様にご利用いただいているNRIのAIソリューション「TRAINA/トレイナ」は、コールセンター効率化AIの決定版です！

- BIZTELコールセンター

出展品目

共同出展社  
 リンク

### F-14 プラスアルファ・コンサルティング

〒105-0013 東京都港区浜松町1-18-16 住友浜松町ビル6F  
 TEL: 03-6432-4029 FAX: 03-6432-4017  
 URL: <https://www.pa-consul.co.jp/mieruka/>  
 Email: mieruka-sales@pa-consul.co.jp

#### 見どころ

コロナ禍における昨今の情勢に伴い、企業における顧客接点情報の活用がますます難しくなっています。弊社では、顧客体験フィードバックシステム「見える化エンジン」のご提供を通じ、企業と生活者をつなぐデータ活用のご支援を行っております。  
 また自動要約やFAQなど、上記以外のシステムのご提供も行っております。

- 見える化エンジン
- 見える化エンジンSummario
- アルファスコープ

出展品目

### H-18 マーケティングアソシエーション

ES向上/  
 働き方改革ゾーン

〒101-0063 大阪府大阪市中央区北久宝寺町4-2-12 本町御堂パークビル6F  
 TEL: 06-4256-2426 FAX: 06-4256-2427  
 URL: <https://www.ma-inc.jp/>  
 Email: ma\_sales@ma-inc.jp

#### 見どころ

大阪エリアを中心にコールセンターカスタマーサポートのアウトソーシングサービスをご提供しております。  
 全スタッフ正社員による手厚い運用体制、電話メールチャット等マルチチャネル対応、300社800案件以上の豊富な運用実績からクライアント様個々の課題に合わせた柔軟なご提案をさせていただきます。アウトソーシングのご検討や顧客対応の課題等、お気軽にご相談下さい。

- コールセンターカスタマーサポートサービス

出展品目

### B-10 三菱電機ITソリューションズ

〒530-0005 大阪府大阪市北区中之島6-2-40 中之島インテス  
 TEL: 06-6447-0049  
 URL: <https://www.mdsol.co.jp/index.html>

#### 見どころ

総合FAXソリューション「MELFOS」を展示します。本システムは、FAXOCR機能とFAXCTI機能を持ち合わせており、受注業務の効率化やテレワーク運用を実現可能です。今回、当社ブースでは両機能を1画面で運用できるハイブリッドな新機能も展示予定ですので、ぜひお立ち寄りください。

- MELFOS(メルフォス)
- MELFOS on Demand(メルフォスオンデマンド)

出展品目

### A-09 ミライト

〒135-8112 東京都江東区豊洲5-6-36  
 TEL: 03-6807-3147 FAX: 03-5548-1031  
 URL: <https://www.mrt.mirait.co.jp/>  
 Email: casting@mirait.co.jp

#### 見どころ

ワークフォースマネジメントシステム「キャスティングテーブル3.0」をご紹介します。スマートフォンにも対応しました。オペレータのスマートフォンからシフトの確認・申請・追加応募がいつでも、どこでもでき、スケジューリングの利便性が向上することにより、コンタクトセンターの働き方改革に貢献します。

- CastingTable3.0
- CastingTable3.0クラウド版
- CastingTable3.0スマホ対応
- エージェント評価システム

出展品目

### H-17 モビルス

AI(人工知能)  
 ゾーン

〒141-0031 東京都品川区西五反田3-11-6 サンウエスト山手ビル5F  
 TEL: 03-6417-9523  
 URL: <https://mobilus.co.jp/>  
 Email: marketing@mobilus.co.jp

#### 見どころ

モビルスでは、LINEを使ったチャットボット活用や、電話の自動応答、ビジュアルIVRによる問い合わせ対応の振り分けなど、自動応答・有人対応を組み合わせたチャットサポートソリューションを展開しています。それらソリューションについてご説明させていただきます。

- mobiAgent(モビエージェント)
- mobiBot(モビボット)
- Visual IVR(ビジュアルIVR) **NEW**
- mobiVoice(モビボイス) **NEW**
- mobiCast(モビキャスト)

出展品目

### E-15 ユーザーローカル

〒108-0014 東京都港区芝5-20-6 芝520ビル5F  
 TEL: 03-6435-2115 FAX: 03-6435-2116  
 URL: <https://ai.userlocal.jp/>  
 Email: miyajima@userlocal.jp

#### 見どころ

今流行りのチャットボットをご紹介します。  
 「電話・メールを減らしたい」、「コスト少なく24時間対応を実現したい」、「電話でのたらい回しをなくしたい」などの課題がございましたら、ぜひお役に立てるかと思しますので、お気軽にブースまでお立ち寄りください。

- サポートチャットボット

出展品目

## コールセンター / CRM デモ&コンファレンス 2020 in 大阪(第13回)

### G-09 ライブパーソンジャパン

AI(人工知能)  
ゾーン

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷4-4-4 フィールド北参道3F  
TEL: 03-6759-5823  
URL: <https://www.liveperson.com/jp/>  
Email: [apac-events@liveperson.com](mailto:apac-events@liveperson.com)

#### 見どころ

メッセージングの非同期コミュニケーション優位性と今年すでに2度のAIアワードを受賞した強力なAIソリューションであるカンパセーションビルダーを活用して、自動化の活用による業務の効率化と想定外の状況における事業継続性を強化するデジタル戦略をご紹介します。

- コンタクトセンター向け問合せ対応AI・メッセージング管理クラウドソリューション

出展品目

### B-01 リンク

〒107-0052 東京都港区赤坂7-3-37 カナダ大使館ビル1F  
TEL: 03-5785-2255 FAX: 03-5785-2277  
URL: <https://biztel.jp/>  
Email: [pr@biztel.jp](mailto:pr@biztel.jp)

#### 見どころ

導入社数1,500・稼働席数30,000を突破。4年連続シェアNo.1を達成したクラウド型CTI「BIZTEL」。ブースでは、使いやすいインターフェースと豊富な機能が備わった最新バージョン「BIZTEL3.2」を展示。さらに、業務効率化の鍵を握るCRM/SFAとの連携、音声認識AIとの連携によるソリューションもご覧いただけます。ぜひBIZTELブースにお立ち寄りください。

- BIZTELコールセンター
- BIZTELコールセンター PCI DSS

出展品目

共同出展社  
プライシス

共同出展社

## イーコマースフェア 大阪 2020 (第10回)

### H-01 アイテック阪急阪神

〒553-0001 大阪府大阪市福島区海老江1-1-31 阪神野田センタービル12F  
 TEL: 06-6347-0392 FAX: 06-6530-4702  
 URL: <https://www.hit-mall.jp/>  
 Email: info@hit-mall.jp

#### 見どころ

当社のビジネススタンスは「お客様の課題と真剣に向き合う」ということ。単にHIT-MALLの仕様にあわせてECサイトを構築するのではなく、お客様が抱える課題を解決できるソリューションをご提案し、お客様にとって本当に価値のあるECサイトを構築いたします。

- HIT-MALL
- HIT-MALLクラウド
- HIT-MALL運用代行

出展品目

### E-05 アパレルウェブ

〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜3-7-12 京阪御堂筋ビル3F  
 TEL: 06-6222-7328 FAX: 06-6222-7318  
 URL: <https://www.apparel-web.co.jp/>  
 Email: honda.minako@apparel-web.com

#### 見どころ

高性能・低コスト・シンプル、今や飛ぶ鳥を落とす勢いのプラットフォームShopify。弊社はShopifyエキスパートパートナーとして、その特徴とノウハウを余すことなくご提供いたします。また、アパレル業界を中心に1000社以上の企業を支援してきた実績から、デジタル領域のトータルサポートが可能です。

- Shopify EC構築(国内・越境)
- その他サイト構築
- デジタルマーケティングサポート全般

出展品目

### F-05 いつも.

〒100-0006 東京都千代田区有楽町有楽町1-12-1 新有楽町ビル7F  
 TEL: 03-4580-1365 FAX: 03-3282-1365  
 URL: <https://itsumo365.co.jp/>  
 Email: sales@itsumo365.co.jp

#### 見どころ

ECシフトが必須の中で、メーカー・ブランド保有企業のD2C参入参入から・自社ECサイト、Amazon、楽天市場、PayPayモールの参入・売上拡大に関する、制作、集客、広告運用、サイト運用、物流対応、越境EC参入までサービスをラインアップしております。

- D2C参入・サイト運営代行サービス **NEW**
- EC人材育成サービス
- 自社公式サイト売上改善サービス
- ソーシャルマーケティング支援 **NEW**
- Amazon広告運用代行サービス
- 楽天市場売上改善サービス
- ECサイト制作サービス
- EC物流代行サービス
- 越境EC参入支援サービス

出展品目

### H-12 イーコマース事業協会

### F-13 ECMSジャパン

〒103-0016 東京都中央区日本橋小網町10-2 丸国ビル5F  
 TEL: 03-3527-2753  
 URL: <https://www.ecmsglobal-jp.com/>

#### 見どころ

海外への個配送を得意とするグローバル物流企業です。越境ECはもちろん、サンプル品の輸送やB2B配送に関してもご相談ください！リーズナブルな価格と分かりやすい出荷システムで、気軽に海外へお荷物を送れます！安心の実績と手厚いカスタマーサポートで、配達完了までお荷物を大切にお預かりします。

- B2Cダイレクト
- FULFILL4E
- ECMSスタンダードエクスプレス **NEW**

出展品目

### F-03 ecbeing

〒541-0052 大阪府大阪市中央区安土町2-3-13 大阪国際ビルディング9F  
 TEL: 06-6121-2811 FAX: 06-6121-2812  
 URL: <https://www.ecbeing.net>

#### 見どころ

構築実績1200サイトのeビジネス構築エンジンecbeingを中心に、スマホアプリ、店舗、instagramメディアとのチャネル連携が可能なオプション群のご紹介、また弊社が培ってきたeビジネス必須の経営指標が沢山詰まった総合DMP/BIを他社実データを基にしたデモをご覧いただけます。

- 総合DMP/BI Sechstant(セクスタント) **NEW**
- visumo socialcurator(ソーシャルキュレーター) **NEW**
- visumo videomaker(ビデオメーカー) **NEW**
- Omin start apps(オムニスタートアップス) **NEW**
- BtoC構築ecエンジン ecbieng
- BtoB構築エンジン ecbeingB2B

出展品目

### H-10 イー・ロジット

スマート・ロジス  
ティクスエリア

〒555-0001 大阪府大阪市西淀川区佃6-2-53  
 TEL: 06-6459-9017  
 URL: <https://www.e-logit.com/>  
 Email: h.tanaka@e-logit.com

#### 見どころ

当社イー・ロジットは通販の発送代行を行っている会社です。関西1拠点・関東4拠点を保有しており、全てのセンターがフルフィルメントセンターとして運用しております。倉庫機能だけでなく、撮影・受注処理・カスタマーサポート様々な代行業務も行ってまいります。ぜひ当社ブースへお立ち寄り下さい。

- フルフィルメントセンター
- シュリンク対応 **NEW**
- 医薬品対応 **NEW**
- アッセンブリ作業

出展品目

### G-08 ウェブテクノロジー

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷1-7-7 住友不動産青山通ビル  
 TEL: 03-6803-8240  
 URL: <https://www.webtech.co.jp/smartjpeg/>  
 Email: ec2020osk@webtech.co.jp

#### 見どころ

SmartJPEGは、画質は「キレイ」なまま、ファイルサイズを「軽く」する「画像軽量化ソリューション」です。ブースでは、お客様のWeb画像をその場で軽量化し、結果を見ていただける変換シミュレーションを実施します。「画質」と「軽さ」をその場でお確かめくださいませ。運用のご相談も承ります。

- SmartJPEG

出展品目



## イーコマースフェア 大阪 2020 (第10回)

### G-06 エルテックス

〒240-0005 神奈川県横浜市保土ヶ谷区神戸町134 YBPイースト14F  
 TEL: 045-332-6655  
 URL: <https://www.eltex.co.jp/>

#### 見どころ

EC/通販統合パッケージ「eltexDC」のご紹介をしています。  
 ブースではデモ画面の確認も可能なので、是非お立ち寄りください。

- eltexDC
- eltexCX
- eltexCloud
- eltexSMS

出展品目

### F-10 Criteo

〒150-6026 東京都渋谷区恵比寿4-20-3 恵比寿ガーデンプレイス26F  
 TEL: 03-6432-5884 FAX: 03-6432-5875  
 URL: <http://www.criteo.com/jp>  
 Email: c.lloyd@criteo.com

### F-11 ジェーエムエーシステムズ

〒105-0022 東京都港区海岸1-16-1 ニューピア竹芝サウスタワー18F  
 TEL: 03-3431-7401 FAX: 03-3431-7063  
 URL: <https://www.jmas.co.jp/>  
 Email: ayumi\_kiuchi@jmas.co.jp

#### 見どころ

企業間取引におけるさまざまな業務を電子化・自動化し、お客様のビジネスを「次のステップ=2nd STEP」に導くサービスです。基幹システム連携/導入、配送/決済連携、Webマーケティングなど、トータルでご提供でき、手作業によるアナログ運用の受発注業務をスマートに、業務効率向上、売上拡大を実現します。

- 2ndSTEP BtoB-EC
- 2ndSTEP BtoC-EC
- 2ndSTEP 課題の見える化

出展品目

### H-06 Dai

〒604-0866 京都府京都市中京区西方寺町160-2 船越メディカルビル2F  
 TEL: 050-3032-2300  
 URL: <https://bcart.jp>  
 Email: info@bcart.jp

#### 見どころ

Bカートは、BtoBの受発注業務をEC化する運営実績No.1(日本ネット経済新聞調べ)のクラウドサービスです。BtoB取引に必要な機能を全て標準対応していて、月額9,800円〜最短3日でスモールスタートが可能。導入企業800社、発注企業30万社と幅広い商材の製造、卸売業でご利用いただいています。

- Bカート

出展品目

### H-09 塚腰運送

スマート・ロジスティクスエリア

〒601-8347 京都府京都市南区吉祥院観音堂南町1-55 上鳥羽角田町54  
 TEL: 075-691-2620 FAX: 075-691-2430  
 URL: <http://www.netdepot.jp/>  
 Email: yuka.morie@tsukagoshi.ne.jp

- ネット通販の代行出荷
- 倉庫保管
- 在庫管理
- チャーター輸送

出展品目

### H-07 日立物流

スマート・ロジスティクスエリア

〒104-8350 東京都中央区京橋 日立物流ビル  
 TEL: 03-6263-2826 FAX: 03-6263-2755  
 URL: <http://www.hitachi-transportssystem.com/jp/>  
 Email: t-tanji@hitachitransport.com

- スマートウエアハウス **NEW**

出展品目

### H-04 フューチャーショップ

〒530-0011 大阪府大深町4-20 グランフロント大阪タワーA24F  
 TEL: 06-6485-5200 FAX: 06-6485-5500  
 URL: <https://www.future-shop.jp/>  
 Email: ml\_sales@future-shop.co.jp

#### 見どころ

「futureshop」は自由度の高いデザインを実現するCMS機能「commerce creator」を提供し、拡張性や柔軟性を武器に、EC事業者の「やりたいこと」にとことんお応えするEC構築プラットフォームです。導入後もサポートや運用の悩みを事業者様と一緒に解決いたします。

- commerce creator
- futureshop
- futureshop omni-channel

出展品目

### F-08 フルカイトン

〒553-0003 大阪府大阪市福島区福島1-4-4 セントラル70 2FB  
 TEL: 06-6131-9388  
 URL: <http://full-kaiten.com/>  
 Email: marketing@full-kaiten.com

#### 見どころ

「今ある在庫」で利益増加と在庫削減を両立！FULL KAITENを使うと、棚卸資産(=在庫)の質を可視化し、質に合わせた対策を実行することで、利益増加と在庫削減の両立が可能に！アシックス様、メーカーズシャツ鎌倉様など有名ブランドも頼るFULL KAITENの機能をご紹介します。

- FULL KAITEN

出展品目

## イーコマースフェア 大阪 2020 (第10回)

### G-07 ペイオニア・ジャパン

〒107-0062 東京都港区南青山 Barbizon104-302  
 URL: <https://www.payoneer.com/ja/>  
 Email: misakita@payoneer.com

#### 見どころ

国際商取引の外貨の受取り・支払いをより簡単に、スピーディに、低コストで！  
 Payoneerは、国際商取引における売上金の外貨受取りをオンラインで提供いたします。  
 海外マーケットプレイス進出や直接取引における外貨受取りのコスト削減に興味のある  
 方は、ぜひブースにお立ち寄りください。

- グローバル代金受取りサービス

出展品目

### F-12 ヤプリー

〒106-6241 東京都港区六本木住友不動産六本木グランドタワー41F  
 TEL: 03-6866-5730  
 URL: <https://yappli.li/>  
 Email: mktg@yappli.co.jp

#### 見どころ

高品質なスマートフォンアプリを素早く開発・運用することが可能なアプリ開発クラ  
 ウド「Yappli(ヤプリー)」を紹介。400以上の開発実績があり、オムニチャネル、O2O、  
 オウンドメディアなどのマーケティング支援から社内利用、BtoBなどの業務支援まで  
 幅広く活用されている。展示ブースでは、各企業のアプリ

- アプリプラットフォーム「Yappli」

出展品目

### E-09 ユニメディア

### H-03 ユミルリンク

〒151-8583 東京都渋谷区代々木2-2-1 小田急サザンタワー12F  
 TEL: 03-6820-0088 FAX: 03-6820-0087  
 URL: <https://www.ymir.co.jp/>  
 Email: t-igarashi@ymir.co.jp

#### 見どころ

メール・SMS配信をはじめとした、月間41億・毎時1000万通の配信実績を有するメッ  
 セージングプラットフォーム「Cuenote」シリーズのご案内や、メールマーケティング  
 の最新トレンド・各企業の成功事例をご紹介します。

- メール配信システム Cuenote FC
- SMS配信サービス Cuenote SMS
- メールリレーサーバーシステム Cuenote SR-S
- アンケート・フォームシステム Cuenote Survey
- 緊急時対策ソリューション Cuenote 安否確認サービス

出展品目

### G-04 ユーザーローカル

〒108-0014 東京都港区芝5-20-6 芝520ビル 5F  
 TEL: 03-6435-2115 FAX: 03-5435-2116  
 URL: <https://www.userlocal.jp/>  
 Email: ul-event@userlocal.jp

#### 見どころ

世界200,000サイト以上の提供実績、コンテンツ分析に強いweb解析ツール「User  
 Insight」とソーシャルメディア解析ツール「Social Insight」をご紹介します。

- Social Insight
- User Insight

出展品目

### G-05 ユーピーエス・ジャパン

TEL: 0120-271-040  
 URL: <https://www.ups.com/jp>

#### 見どころ

越境EC物流はUPSにお任せください！自社サイトからの直接販売も、Amazonや  
 eBayなどのオンラインモールを活用した取引も、豊富なソリューションとITツールで  
 顧客満足度向上に貢献いたします。「G-05」ブースにお気軽にお立ち寄りください。

- 国際宅配サービス
- フレートフォワーディングサービス
- 在庫・倉庫管理サービス
- 総合物流コンサルティング

出展品目

### F-09 LISUTO

〒107-0052 東京都港区赤坂2-21-8 赤坂山田ビル2F  
 TEL: 03-6277-7445  
 URL: <https://www.lisuto.co.jp/>  
 Email: junichi@lisuto.com

#### 見どころ

AIタグガーは、ECモールの絞り込み検索にヒットするために必要なタグ情報を自動登  
 録するツールです。独自開発のAIを搭載し、徹底的なタグ登録がらくらく実現します。  
 大幅な工数削減に加えて、絞り込み検索ヒットや、モール内外のSEOで商品の露出が増  
 えるため、アクセスアップ・売り上げ拡大に大きく貢献します。

- AIタグガー **NEW**

出展品目

### H-08 ロジザード

スマート・ロジス  
 テイクスエリア

〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町3-3-6 ユニゾン人形町ファーストビル4F  
 TEL: 03-4590-8101 FAX: 03-5643-9501  
 URL: <https://www.logizard.co.jp/>  
 Email: event@logizard.jp

#### 見どころ

1,197現場で稼働中！圧倒的な導入実績を誇るクラウドWMS「ロジザードZERO」。  
 複数リアル店舗の在庫を一元管理する「ロジザードZERO-STORE」と連携、在庫の見  
 える化を実現します。さらに「ロジザードOCE」と組み合わせることにより、販売機会  
 を最大化！まず在庫管理の一元化から始めてみませんか？

- ロジザードZERO
- ロジザードZERO-STORE **NEW**
- ロジザードOCE **NEW**

出展品目