eガイドブック

CallCenter CRM DEMO&CONFERENCE TOKYO

5年後のto be ―「感動」を「成長」に変えるCX戦略

第23回 CallCenter/CRM Demo&Conference 2022 in Tokyo

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2022 in 東京

2022年11月10日(木)・11日(金) サンシャインシティ・文化会館ビル

展示会 10:00～17:30　実践研修講座 11月9日(水)-10日(木)

イベントプログラム
- 展示会
- 基調講演
- 特別講演
- 5年後のコンタクトセンター研究会
- コールセンタージャパン編集部企画『ITの選び方&使い方』
- 事例&ソリューションセミナー
- 実践研修講座

SNSで最新情報を配信しております。

よくある質問・FAQ

概要

在宅センター、オムニチャネル対応、コミュニケーションの自動化など、さまざまな変化と進化を遂げた国内のコールセンター運営。しかし、その視点が「顧客」を向いた変化だったのかという点では疑問符がつきます。
コロナ禍に一時的に解消していた採用難、人手不足がコロナ前以上の深刻さを見せはじめている今こそ、改めて「現有のリソースで最高の顧客体験」を考察、実施に移す段階です。選択すべき「次の一手」がどのようなものなのか、「コールセンター／ CRMデモ& コンファレンス2022 in 東京」でIT、マネジメントの両面から迫ります。開催に際しては、さまざまな感染症対策を実施します。皆さまのご理解、ご協力をお願いいたします。

オフィシャルWEBサイトにてイベントの最新情報がご覧いただけます。 https://www.callcenter-japan.com/tokyo/ ▶▶▶ CCCRM

来場方法

来場事前登録

オフィシャルWEBサイトからのご登録で入場料3,000円が無料に!!

来場者マイページより、来場者バッジをA4サイズにて印刷の上、当日展示会場（サンシャインシティ・文化会館ビル）までお持ちください。

当日登録

展示会招待券あり
入場料3,000円が無料に!!

アンケートをご記入の上、本招待券を来場者受付（サンシャインシティ・文化会館ビル）にてご提示ください。

展示会招待券なし
入場料3,000円を来場者受付（サンシャインシティ・文化会館ビル）にてお支払いください。

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2022 in 東京（第23回）展示会へ入場

セミナー受講方法

事前登録制セミナー　WEB事前登録制 無料　WEB事前登録制 有料

オフィシャルWEBサイトにて来場事前登録を行っていただき、希望のセミナーをご登録ください。

WEB事前登録制 無料
セミナー開始時刻の10分前までに各セミナー会場へお越しください。

WEB事前登録制 有料
後日発送される受講券をご持参の上、サンシャインシティ・文化会館ビルへお越しください。

当日登録制セミナー

上記いずれかの来場方法にて展示会場へご入場ください。

当日登録制となりますので、直接各セミナー会場へお越しください。
セミナー開始時刻の約10分前から受付を開始いたします。

来場者アポイントメントシステム 無料
会期中、効率的に商談を行って頂くためのビジネスマッチングシステムです。
オフィシャルWEBサイトからご利用いただけますので、是非ご利用ください。

主催: 株式会社リックテレコム
CALL CENTER JAPAN 月刊コールセンタージャパン
informa markets

TREASURE DATA

「攻め」の次世代型コンタクトセンター向け
カスタマーデータプラットフォーム

Treasure Data CDP for Service

＼入門セミナー定期開催中！／

CDPって何ができるの？ 攻めの「次世代コンタクトセンター」運用編

URL https://plazma.red/cdp-for-service-introduction/

本広告に関するお問合せ先

トレジャーデータ株式会社　sdr-jp@treasure-data.com

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

主催者インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社は、イベントの開催を通じて、環境、社会、経済への責任や影響力を十分に認識し、市場がサステイナビリティを向上させるために貢献することを目指します。皆さまのご協力を、宜しくお願い申し上げます。

SDGsスポンサー

KARTE RightSupport / ZEEVAA communications / AVAYA OneCloud CCaaS / Sciseed / MEDIA LINK / KYOEI / Trilo Works Inc. / Sunshine City

Walk the World－ 募金のご協力をお願いします

歩いた距離およそ「地球 5 周分」。
「約 1 億 5,000 万円以上」を慈善活動団体に寄付しています。

概　要

Informa社がSDGsへの取組として、全世界で毎年開催しているウォーキングイベントです。各国オフィスで開催し、参加者からの募金を各地の慈善活動団体に寄付しています。私たち、インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社では、「ひとり親世帯支援」「病児・障害児保育」など、子供の未来を守るための活動を行っている「認定NPO法人フローレンス」様へ募金を実施しています。

本取組にご賛同いただける方からの募金を随時受付けております。また、「Walk the World」へのご参加希望の方は、是非お問い合わせください。
2022年開催は、10月12日（水）、19日（水）、26日（水）を予定しております。

活動実績

過去6年間の開催において、社内外から「計22,000人以上」の方にご参加いただき、歩いた距離はおよそ「地球5周分」にもなります。
募金の金額は、累計で「約1億5,000万円以上」となり、多くの方々からの支持と賛同を頂戴しています。

募 金 先　**認定NPO法人 フローレンス**

キャップを集めて、ワクチンを贈ろう－　ペットボトルキャップを回収しております

ペットボトルキャップを子供たちのワクチンに。
通算「5,590 個」のキャップが「6.5 本分」のワクチンになりました。

概　要

私たちはペットボトルのキャップを回収し、ワクチンを開発途上国に贈る活動に賛同しております。
ペットボトルキャップは、リサイクル資源として売却され、その利益を「認定NPO法人 世界の子どもにワクチンを 日本委員会」(JCV)に寄付をします。その後、「国際連合児童基金」(UNICEF)と連携して、世界のワクチン工場に発注され、各国の予防接種会場にて子どもたちに届けられます。
世界の子どもたちの命を救うため、ペットボトルキャップ回収に、是非ご協力ください。
※ 飲料のペットボトルキャップ以外は回収の対象外となります。

活動実績

インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社、および主催展示会にて回収活動を行い、ポリオや結核などのワクチンを届けております。
※主に贈っているワクチンや支援実績については、以下をご覧ください。
https://www.jcv-jp.org/activity
https://www.jcv-jp.org/activity/countries

協　　力　**認定NPO法人 世界の子どもにワクチンを 日本委員会(JCV)**

ループリサイクル－　プチプチを回収しております

「そのプチプチ、捨てないで！」
ご使用後のプチプチが、生まれ変わってまたお客様のもとへ。

概　要

展示会場への資材運搬に使用し、廃棄される予定の「プチプチ」を展示会場内で回収し、川上産業株式会社に提供いたします。

資材の梱包に多く使われる「プチプチ」は、通常 “使い捨て資材”として認識されることが多く、展示会においても資材の搬入時に大量の廃棄が発生していました。そのことに注目し、当初からループリサイクルの取り組みを推進されていた川上産業株式会社による協力のもと、今回、インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社の主催展示会における初めての取り組みとして、リサイクル活動を実施する運びとなりました。

協　　力　**川上産業株式会社**（プチプチは川上産業株式会社の商標登録です）

FSC認証－ 環境に配慮した印刷物を使用しております

概　要

FSC認証とは、持続可能な森林活用・保全を目的として誕生した、「適切な森林管理」を認証する国際的な制度です。

認証を受けた森林からの生産品による製品には、FSCロゴマークがつけられます。
FSC認証を受けた製品を選ぶことで、適切な森林管理を行う林業者や地域を支援し、その生産品を原材料として使う企業や事業者を支持することになり、世界全体の森林保全へとつながります。

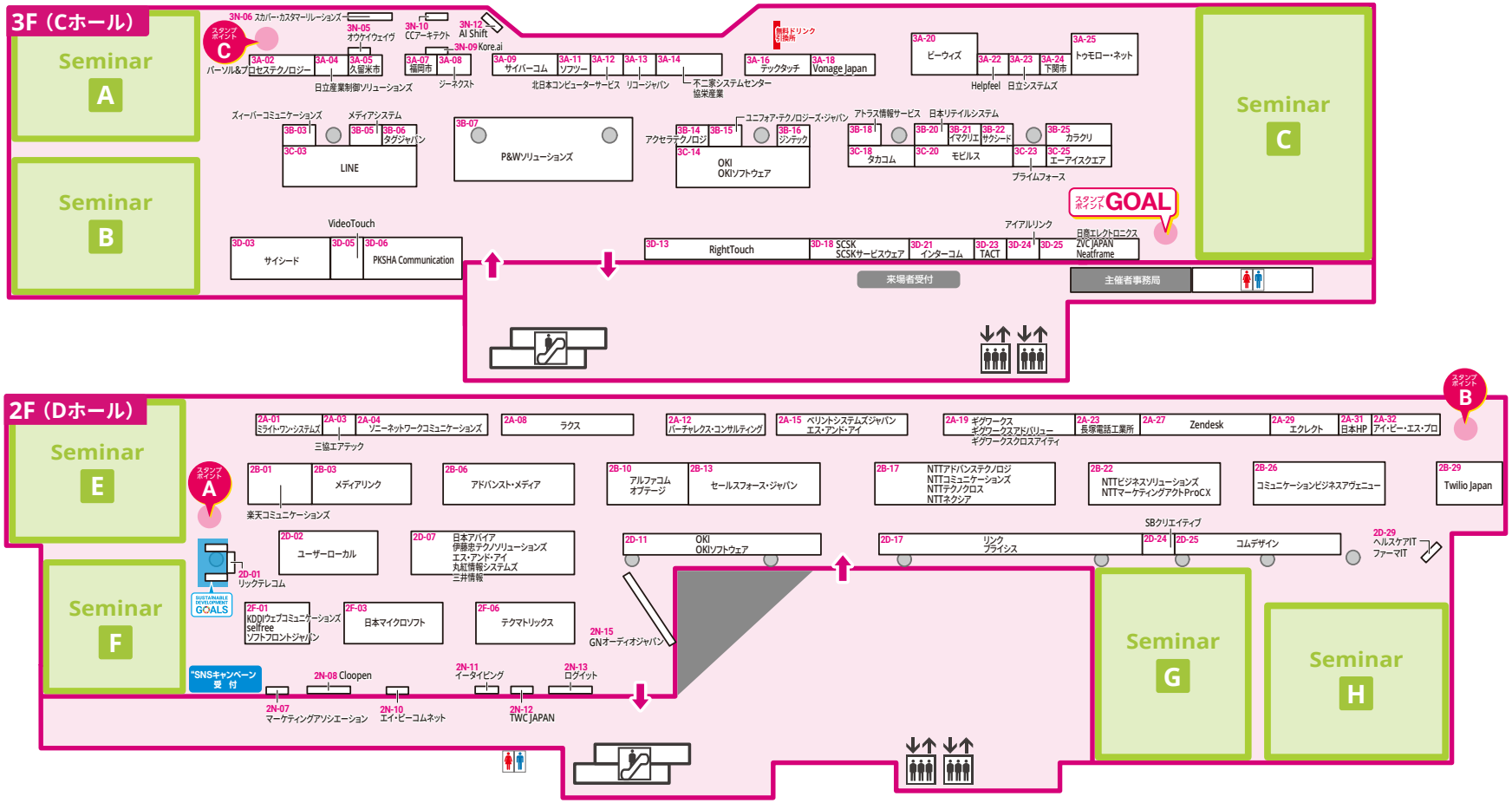
活動実績

本イベントにおける招待券、および展示会場内のすべての配布物については、FSC認証を取得した用紙を使用しております。

第23回 コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2022 in 東京

2022年11月10日(木)・11日(金) 10:00-17:30 展示会受付開始 9:30～
サンシャインシティ・文化会館ビル

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



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

2F（Dホール） セミナー会場F

主催者インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社は、イベントの開催を通じて、環境、社会、経済への責任や影響力を十分に認識し、市場がサステイナビリティを向上させるために貢献することを目指します。皆さまのご協力を、宜しくお願い申し上げます。

主な取り組み

Walk the World－募金のご協力をお願いします

歩いた距離およそ「地球5周分」。
「約1億5,000万円以上」を慈善活動団体に寄付しています。

募金先　認定NPO法人 フローレンス

キャップを集めて、ワクチンを贈ろう－ペットボトルキャップを回収しております

ペットボトルキャップを子供たちのワクチンに。
通算「5,590個」のキャップが「6.5本分」のワクチンになりました。

協力　認定NPO法人 世界の子どもにワクチンを 日本委員会(JCV)

ループリサイクル－プチプチを回収しております

「そのプチプチ、捨てないで！」
ご使用後のプチプチが、生まれ変わってまたお客様のもとへ。

協力　川上産業株式会社（プチプチは川上産業株式会社の商標登録です）

FSC 認証－環境に配慮した印刷物を使用しております

本イベントにおける招待券、および展示会場内のすべての配布物については、FSC認証を取得した用紙を使用しております。

出展社一覧

●ブース No. の見方　3A-50 ● 階数を表しています。3F展示ホールC内なら「3」、2F展示ホール内なら「2」となります。

2022年11月1日現在

ア
アイアルリンク …… 3D-24
アイ・ピー・エス・プロ …… 2A-32
アクセステクノロジ …… 3B-14
アドバンスト・メディア …… 2B-06
アトラス情報サービス …… 3B-18
アルファコム …… 2B-10
イータイピング …… 2N-11
伊藤忠テクノソリューションズ …… 2D-07
イマクリエ …… 3B-21
インターコム …… 3D-21
AI Shift …… 3N-12
エーアイスクエア …… 3C-25
エイ・ピーコムネット …… 2N-10
エクレクト …… 2A-29
エス・アンド・アイ …… 2A-15
エス・アンド・アイ …… 2D-07
SCSK …… 3D-18
SCSKサービスウェア …… 3D-18
SBクリエイティブ …… 2D-24
NTTアドバンステクノロジ …… 2B-17
NTTコミュニケーションズ …… 2B-17
NTTテクノクロス …… 2B-17
NTTネクシア …… 2B-17
NTTビジネスソリューションズ …… 2B-22
NTTマーケティングアクトProCX …… 2B-22
オウケイウェイブ …… 3N-05
OKI …… 2D-11 / 3C-14
OKIソフトウェア …… 2D-11 / 3C-14
オプテージ …… 2B-10
カ
カラクリ …… 3B-25
ギグワークス …… 2A-19
ギグワークスアドバリュー …… 2A-19
ギグワークスクロスアイティ …… 2A-19
北日本コンピューターサービス …… 3A-12
協栄産業 …… 3A-14
Cloopen …… 2N-08
久留米市 …… 3A-05
KDDIウェブコミュニケーションズ …… 2F-01
Kore.ai Japan …… 3N-09
コミュニケーションビジネスアヴェニュー …… 2B-26
コムデザイン …… 2D-25
サ
サイシード …… 3D-03
サイバーコム …… 3A-09
サクシード …… 3B-22
三協エアテック …… 2A-03
GNオーディオジャパン …… 2N-15
CCアーキテクト …… 3N-10
ジーネクスト …… 3A-08
下関市 …… 3A-24
ジンテック …… 3B-16
ズィーバーコミュニケーションズ …… 3B-03
スカパー・カスタマーリレーションズ …… 3N-06
セールスフォース・ジャパン …… 2B-13
ZVC JAPAN …… 3D-25
selfree …… 2F-01
Zendesk …… 2A-27
ソニーネットワークコミュニケーションズ …… 2A-04
ソフツー …… 3A-11
ソフトフロントジャパン …… 2F-01
タ
タカコム …… 3C-18
タグジャパン …… 3B-06
TACT …… 3D-23
TWC JAPAN …… 2N-12
テクマトリックス …… 2F-06
テックタッチ …… 3A-16
Twilio Japan …… 2B-29
トゥモロー・ネット …… 3A-25
ナ
長塚電話工業所 …… 2A-23
Neatframe …… 3D-25
日商エレクトロニクス …… 3D-25
日本アバイア …… 2D-07
日本HP …… 2A-31
日本マイクロソフト …… 2F-03
日本リテイルシステム …… 3B-20
ハ
PKSHA Communication …… 3D-06
パーソルプロセス&テクノロジー …… 3A-02
バーチャレクス・コンサルティング …… 2A-12
P&Wソリューションズ …… 3B-07
ビーウィズ …… 3A-20
日立産業制御ソリューションズ …… 3A-04
日立システムズ …… 3A-23
VideoTouch …… 3D-05
福岡市 …… 3A-07
不二家システムセンター …… 3A-14
ブライシス …… 2D-17
プライムフォース …… 3C-23
ベリントシステムズジャパン …… 2A-15
Helpfeel …… 3A-22
Vonage Japan …… 3A-18
マ
マーケティングアソシエーション …… 2N-07
丸紅情報システムズ …… 2D-07
三井情報 …… 2D-07
ミライト・ワン・システムズ …… 2A-01
メディアシステム …… 3B-05
メディアリンク …… 2B-03
モビルス …… 3C-20
ヤ
ユーザーローカル …… 2D-02
ユニフォア・テクノロジーズ・ジャパン …… 3B-15
ラ
RightTouch …… 3D-13
LINE …… 3C-03
ラクス …… 2A-08
楽天コミュニケーションズ …… 2B-01
リコージャパン …… 3A-13
リンク …… 2D-17
ログイット …… 2N-13

セミナースケジュール 11月10日(木) 無料

WEB事前登録制ですが、お席に余裕がある限り、当日登録を承ります。講演開始10分前に、各セミナー会場まで直接お越しください。

会場 A（3F/100席）

K-1 9:10▶10:00
基調講演
「声」で伝える“心づかい”と“おもてなし“
全顧客接点で活かせる「人材育成と組織作り」のヒント
筑波大学客員教授（元JAL客室乗務員）
江上 いずみ 氏

A-1 10:30▶11:15
LINEの大規模言語モデルがもたらす
コンタクトセンターDX
LINE
執行役員 兼 AIカンパニーCEO　砂金 信一郎 氏

A-2 11:35▶12:25
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
CS部門の戦略基盤「顧客理解」を深める！　「VOC活動」徹底検証！
パネリスト　ブックオフコーポレーション　カスタマーコミュニケーション部長　菊谷 一郎 氏
ソウゾウ　Director of CS　山田 和弘 氏
モデレータ　モデレータ　ISラボ　代表　渡部 弘毅 氏

A-3 13:00▶13:45
ボイスボットと音声認識がもたらす効率化・業務改善効果
入電数20%削減・ACW50%削減を実現した事例ご紹介
PKSHA Communication
執行役員 Conversational AIビジネス本部長　池上 英俊 氏
執行役員 新規ビジネス開発部長　大野 紗和子 氏

A-4 14:10▶14:55
SBI証券様に聞く、クラウド型コンタクトセンター
サービスを活用した業務改善のポイント
SBI証券
カスタマーサービス部長　河田 裕司 氏
ジェネシスクラウドサービス
ストラテジック・ビジネス・コンサルティング・ディレクター　武者 昌彦 氏

A-5 15:20▶16:05
チューリッヒ保険会社様の導入事例をご紹介！
LINE AiCallとLINE公式アカウントを活用し、
『お客様をお待たせしない』コンタクトセンター作りを実現
LINE
AIカンパニー AI事業推進室 コミュニケーションデザインチーム
マネージャー　村上 正人 氏

A-6 16:30▶17:15
顧客体験を最大化する攻めの次世代コン
タクトセンター実現に必要なこと
トレジャーデータ
マーケティング　マネージャー　小林 広紀 氏

会場 B（3F/60席）

B-1 10:30▶11:15
溢れ呼も！BCP対策にも！強いAI FAQソリューション
～応答率向上、災害時も自動BCP対策で稼働可能～
ソフツー
システム開発部　副部長　楊 姍珊 氏

B-3 13:00▶13:45
現場が求める音声認識テキストの活用方法とは？
（AI要約の実現方法やFAQレコメンドを上手に活用するコツ）
エーアイスクエア
営業部　執行役員 部長　堀 友彦 氏

B-4 14:10▶14:55
AmiVoiceをバンドル！
月額15000円のクラウド型コンタクトセンター
サービスにボイスボットオプション新登場！
SCSK
ビジネスデザイングループ CXセンター　担当部長　稲田 徹 氏

B-5 15:20▶16:05
よりよい顧客体験のため、コンタクトセンターからDXを実現
～LINE連携、応対の自動化、データ統合の具体例のご紹介～
OKI
ソリューションシステム事業本部IoTプラットフォーム事業部コンタクトセンターシステム部　部長　大島 浩 氏
OKIソフトウェア
DXビジネス推進本部 新事業推進統括部
プロモーションマネージャー　土田 久幸 氏

B-6 16:30▶17:15
お客様の購買機会を逃さないコンタクトセンター
～Oisix様で実現した24時間対応の裏側～
イマクリエ
BPO事業部　事業部長　高橋 宏幸 氏

会場 C（3F/100席）

C-1 10:30▶11:15
変化の時代に新しいカタチでお客様とつながる
～あらゆるチャネルでのパーソナライズされたカスタマーサポート実現によるCX/EX向上～
セールスフォース・ジャパン
セールスエンジニアリング本部
Service Cloud Specialist　伊藤 健一郎 氏

C-2 11:35▶12:35
特別講演
「問い合わせ窓口格付け調査」に見る
ニューノーマル／アフターコロナのセンター
運営のヒント
HDI-Japan
代表　山下 辰巳 氏

C-3 13:00▶13:45
サイレントカスタマーの行動を把握し、問い合わせ
前に課題解決したエン・ジャパンの取り組み
RightTouch
代表取締役　野村 修平 氏
エン・ジャパン
デジタルプロダクト開発本部 デジタルマーケティング部
チームリーダー/BtoBマーケティング責任者　内山 裕英 氏

C-4 14:10▶14:55
脱・属人化、成功の鍵は「ナレッジベースの強化」！
“超”FAQによる対応力向上　最新事例ご紹介
アクセラテクノロジ
営業推進グループ　リーダー　稲葉 莉衣子 氏

C-5 15:20▶16:05
成功事例で読み解くボイスボット活用術
～自動応答からボイス基幹インフラ連携まで効率化の
要点整理～
モビルス
代表取締役社長　石井 智宏 氏

C-6 16:25▶17:15
特別講演
「コンタクトセンター・アワードオフィス環境賞」授賞式
“働きやすい職場”の要諦
コクヨ
ヒューマン&カルチャー本部
働き方改革タスクフォース タスクフォース長　新居 臨 氏
イー・パートナーズ
代表　谷口 修 氏　　受賞企業各社

会場 E（2F/80席）

E-0 9:20▶10:10
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
自動化、AI、メタバース―― 先端ITで実現する「コンタクトセンターDX」
パネリスト　NTTコミュニケーションズ　ソリューションサービス部 イノベーションオフィサー、ascraft 代表　熊谷 彰斉 氏
ベリントシステムズジャパン　エバンジェリスト/プリセールス/ソリューションコンサルタント　森脇 健 氏
カラクリ　カスタマーリレーショングループ　向川 啓太 氏
モデレータ　CXMコンサルティング　代表取締役社長　秋山 紀郎 氏

E-1 10:30▶11:15
コンタクトセンターの業務効率化の課題と対策
～チャネル統合と自動化～
オートメーション・エニウェア・ジャパン
マーケティング本部　パートナーマーケティング
シニアマネージャー　杉原 弘恭 氏
ジェネシスクラウドサービス
マーケティング本部
シニアパートナーマーケティングマネージャー　吉野 志子 氏

E-2 11:45▶12:30
顧客満足と従業員満足の両立へ
AIボイスボットLeo Kani の活用方法
かんでんCSフォーラム
ソリューション部　デジタルイノベーショングループ
部長　平田 和義 氏
ジェネシスクラウドサービス
EaaS 第2営業本部 西日本営業部　部長　橋本 健 氏

E-3 13:00▶13:45
働き方の変革を求められる時代に必要なコンタクト
センターシステム～FastHelp5の拡張性を解説～
テクマトリックス
CRMソリューション事業部 CRMソリューション営業第1部
次長 兼 CRM営業第2課　課長　中島 毅 氏

E-4 14:10▶14:55
組織全体のパフォーマンスUP！
業務の可視化がもたらす効果とは？
エス・アンド・アイ
デジタルインテグレーション本部　デジタルコミュニケーションサービス
コンタクトセンターサービス#1　後藤 奎冬 氏

E-5 15:20▶16:05
Avaya OneCloud CCaaSのご紹介 ～パブリック
クラウドでアバイアが提供する全く新しいサービス～
日本アバイア

E-6 16:30▶17:15
今これだけは押さえておきたい！AI活用と音声認識のポイント
～クラウドPBXの現在地と本当の現場カイゼン～
ビーウィズ
Omnia LINKフィールド営業ユニット　ユニットマネージャー小笠原 大介 氏
Omnia LINKマーケティングユニット　マーケティングスペシャリスト　久保 理恵 氏

会場 F（2F/60席）

F-1 10:30▶11:15
いよいよコンタクトセンターも内製化の時代に。小
さく始めて大きく育てるコンタクトセンターとは。
KDDIウェブコミュニケーションズ
Twilio本部　エバンジェリスト　高橋 克己 氏

F-2 11:45▶12:30
調査・品質改善・オペレーターのモチベーション
アップを実現する唯一のサービスをご紹介します
メディアリンク
音声テック事業部　営業部　コミュニケーションデザインチーム
マネージャー　阿久根 工 氏
音声テック事業部　営業部　コミュニケーションデザインチーム　横田 謙 氏
ウィズユー
コンタクトセンター品質管理コンサルタント　代表　長掛 文子 氏

F-3 13:00▶13:45
クライアントの多様なニーズに応える
オンデマンド型コンタクトセンター【最新事例のご紹介】
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
ビートレード・パートナーズ
代表取締役　佐藤 剛 氏

F-4 14:10▶14:55
ボイスボット活用を始めてみよう！
誰でも手軽にできる自動化の第一歩
アドバンスト・メディア
CTI事業部　サブセクションマネージャー　中村 元 氏

F-5 15:20▶16:05
2023年、コンタクトセンターの1日はこうなる！
～最先端のCRMがもたらす次世代コンタクトセンターの在り方
ギグワークスクロスアイティ
ICTソリューション営業統括　CRMコンサルタント　須田 克美 氏
執行役員　矢内 章英 氏
ギグワークスアドバリュー
営業本部 第二営業統括　部長　家入 幸久 氏

F-6 16:30▶17:15
コンタクトセンター業務のCX向上を加速させる方法とは
～紙手続きからの脱却とスマートデバイス活用～
ログイット
ソリューション事業本部 ソリューション営業部
主任　忍田 康則 氏

会場 G（2F/80席）

G-0 9:20▶10:10
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
メール／チャットでエンゲージメントを醸成！ 事例にみる「KPI管理」と「コミュニケーション設計」
パネリスト　freee　カスタマーサポート部 新規事業サポート企画チーム マネージャー　木下 睦子 氏
nijito　カスタマーシップ部 部長　山下 未紗 氏
Me-Rise　代表取締役　東峰 ゆか 氏
モデレータ　クリエイトキャリア　代表　寺下 薫 氏

G-1 10:30▶11:15
コンピュータービジョンで問い合わせ前をデザインする
日本初紹介！カスタマーサービスを変えるXEROXの最新
ソフトウェア戦略
コミュニケーションビジネスアヴェニュー
マーケティング　CMO　谷 和彦 氏
CareAR
CRO　サジール・フセイン 氏

G-2 11:45▶12:30
顧客体験を最大化する攻めの次世代コン
タクトセンター実現に必要なこと
トレジャーデータ
マーケティング　マネージャー　小林 広紀 氏

G-3 13:00▶13:45
これから目指すべきコンタクトセンター × LINE
LINE AiCall、LINE公式アカウントを活用して
現在抱える課題を解決
LINE
AIカンパニー　カンパニーエグゼクティブ CRO　飯塚 純也 氏
NeoContact
代表取締役　出水 啓一朗 氏

G-4 14:10▶14:55
次世代型コンタクトセンター成功事例ご紹介
～TEPCO・アダストリアが実現したwin-winの顧客体験～
エクレクト
代表取締役　辻本 真大 氏

G-5 15:20▶16:05
顧客接点をデジタル化し、コンタクトセンターの
顧客体験（CX）を進化させる！
Zendesk
カスタマーサクセス本部
シニア カスタマーサクセスコンサルタント　大滝 徹也 氏

G-6 16:30▶17:15
とことんやります！LINE・WEBチャット
～「導入後の効果アップポイント」～
NTTマーケティングアクトProCX
CXソリューション部　チーフプロデューサー　安田 圭一 氏

会場 H（2F/60席）

H-1 10:30▶11:15
【感情解析】感情を可視化！心情とクレームを把握。
最先端のセンターとは？
離職抑止で働きやすい環境を実現
アルファコム
事業開発部　垣内 隆志 氏
ESジャパン
営業部　杉野 睦 氏

H-2 11:45▶12:30
コールセンターを効率化させる3つのアプローチ
～分析・自動化・ナレッジマネジメント～
サイシード
AI事業部　セールスマネージャー　竹中 信幸 氏

H-3 13:00▶13:45
これからのコンタクトセンター
～「テクノロジー」と「人」が変えるコンタクトセンター
NTTマーケティングアクトProCX
CXソリューション部　取締役　第一営業部門長　前田 慎吾 氏

H-4 14:10▶14:55
AmazonConnectとMietaで実現するロケーションに捉われない
センター運用における課題解決の事例とEX・CXの未来とは
ARアドバンストテクノロジ
取締役専務執行役員　中野 康雄 氏
ユニファイドソリューションユニット　シニアコンサルタント　武居 正子 氏
LIXIL
デジタル部門 システム開発運用統括部
デジタルサービスサポート部　主幹　小田 豊 氏

H-5 15:20▶16:05
音声認識などAIを活用したセンターDXの効果は？
～eo光やmineoを提供するオプテージの自社事例を公開！～
オプテージ
DXビジネス開発部　コンタクトソリューションチーム　西田 和磨 氏

H-6 16:30▶17:15
Microsoft+Nuanceのもたらすもの
コンタクトセンターの更なる進化と変わるサービス体験
日本マイクロソフト
ビジネスアプリケーション事業本部　GTMマネージャー　内田 真美 氏
Nuance Japan
プリンシパルセールスエンジニア　清水 直幸 氏

※掲載情報は 2022年11月7日現在のものです。最新情報はオフィシャル WEB サイトにてご確認ください。 尚、内容は都合により予告なく変更になる場合がございます。

セミナースケジュール 11月11日(金) 無料

WEB事前登録制ですが、お席に余裕がある限り、当日登録を承ります。講演開始10分前に、各セミナー会場まで直接お越しください。

会場A（3F/100席）

K-2 9:10▶10:00
基調講演
真の顧客接点革命はこれからだ!
CSのあり方を変える「AI」の破壊力と創造力
日本ディープラーニング協会
人材育成委員　金融データ活用推進協会顧問
ELYZA CMO　野口 竜司 氏

A-8 10:30▶11:15
LINEの大規模言語モデルがもたらす
コンタクトセンターDX
LINE
執行役員 兼 AIカンパニーCEO　砂金 信一郎 氏

A-9 11:35▶12:25
コールセンタージャパン編集部企画『ITの選び方&使い方』
～ ナレッジマネジメント
「IT」「人」「組織」先進事例に見るナレッジ構築・運用の要諦
パネリスト　東京海上日動コミュニケーションズ　自動車保険・試算センター マネージャー　遠藤 咲子 氏
キリンホールディングス　コーポレートコミュニケーション部お客様相談室CXチーム チームリーダー　渡辺 珠江 氏
モデレータ　プライズ　代表 CEO　内田 孝輔 氏

A-10 13:00▶13:45
UTグループ様の導入事例をご紹介!
インバウンド・アウトバウンドを活用した
CX向上を目指すコンタクトセンター作り
LINE
AIカンパニー AI事業推進室
コミュニケーションデザインチーム　中島 大空 氏

A-11 14:10▶14:55
クラウド型コンタクトセンター・サービス
「Genesys Cloud CX」最新機能アップデート
ジェネシスクラウドサービス
EaaS 第2営業本部 シニアAE　池田 和隆 氏

A-12 15:20▶16:05
導入成功した400社が効果を実感したボット活用
～電話の呼量削減と効率化を生むDX実現のポイント～
モビルス
執行役員　柏原 学 氏

A-13 16:30▶17:15
顧客体験を最大化する攻めの次世代コン
タクトセンター実現に必要なこと
トレジャーデータ
マーケティング　マネージャー　小林 広紀 氏

会場B（3F/60席）

B-8 10:30▶11:15
音声認識を使って継続率・売上UPの課題を解決!
～運用に浸透させる3つのポイントと分析手法をご紹介～
SCSKサービスウェア
第一事業本部 事業推進部（CX推進）　轆轤 朋美 氏

B-10 13:00▶13:45
現場が求める音声認識テキストの活用方法とは?
（AI要約の実現方法やFAQレコメンドを上手に活用するコツ）
エーアイスクエア
営業部　執行役員 部長　堀 友彦 氏

B-11 14:10▶14:55
面倒な受注業務はマルっとおまかせ。ITクラウドサービスと
アウトソーシングの合わせ技で全部面倒見ます!
協栄産業
ITソリューション事業部 ビジネス営業部　主事　百合野 弘之 氏
不二家システムセンター
営業部 営業担当　茨田 早 氏

B-12 15:20▶16:05
【音声認識は「ゴール」ではなく「手段」です!】
～会話型AI活用によるオペレータ業務DX支援～
ユニフォア・テクノロジーズ・ジャパン
営業部　技術営業部長　佐藤 裕之 氏

B-13 16:30▶17:15
誰のためにコールセンターシステムはあるのか? ストーリーでわかる!
顧客の繋がりを強化する"統合サービスセンター"
日本オラクル
クラウド・アプリケーション事業統括 ソリューション・エンジアリング本部
セールス&サービス・ソリューション部
プリンシパルソリューションエンジニア　志茂 明日香 氏
プリンシパルソリューションエンジニア　岩本 達見 氏
シニアソリューションエンジニア　諸留 拓人 氏

会場C（3F/100席）

C-8 10:30▶11:15
コールセンターのDX化は顧客に何をもたらすのか
顧客体験を最大化するFAQ・チャットボット
PKSHA Communication
執行役員　佐野 浩太郎 氏

C-9 11:35▶12:35
特別講演
カスタマーサクセス×カスタマーサポート
新しいコンタクトセンターの未来像
パネリスト
アドビ　執行役員 カスタマーサクセス統括本部長　麦田 異次 氏
sasket　代表社員　山田 ひさのり 氏
CS HACK　代表　藤本 大輔 氏
モデレータ
デジタルプロモーション　代表取締役社長　後藤 晃 氏

C-10 13:00▶13:45
ハイブリッドワーク時代にCSRが最高の
仕事をするための方法
日本HP
セールスアクセラレーション&アライアンス
マネージャー　佐野 友香 氏

C-11 14:10▶14:55
チャットと音声の融合によって起こるお客様のニーズにあったセンターとは?
～アバイアコールセンターとチャットM-Talkの連携及び最新事例のご紹介～
アルファコム
事業開発部　執行役員　垣内 隆志 氏
日本アバイア
サービス・セールス部　部長　内山 知之 氏

C-12 15:20▶16:05
電話番号を変えずに、
会社の電話をクラウド化する方法とは?
インターコム
営業本部 プロダクト営業部 Hassoセールスグループ
係長　高橋 亮 氏

C-13 16:25▶17:15
特別講演
コンタクトセンター・アワード受賞企業に学ぶ
「カイゼンの軌跡」と成果
イー・パートナーズ　代表　谷口 修 氏
Nexal　代表取締役　上島 千鶴 氏

会場E（2F/80席）

E-7 9:20▶10:10
コールセンタージャパン編集部企画『ITの選び方&使い方』
～ 顧客対応の自動化
FAQ・ボイスボット・チャットボット 先進事例に見る「CX」と「呼量削減」の両立
パネリスト　ヤマハミュージックジャパン　カスタマーサポート部 お客様コミュニケーションセンター センター長　平井 大生 氏
SBI証券　カスタマーサービス部 デジタルコミュニケーション課長　飯島 正二 氏
三井住友海上火災保険　コンタクトセンター企画部　部長兼企画チーム長　野村 昌史 氏
モデレータ　リックテレコム　月刊コールセンタージャパン編集部編集長　矢島 竜児

E-8 10:30▶11:15
顧客体験を最大化する攻めの次世代コン
タクトセンター実現に必要なこと
トレジャーデータ
マーケティング　マネージャー　小林 広紀 氏

E-9 11:45▶12:30
コンタクトセンターDX化への挑戦!
～チャットボット×ウェブ解析の活用でデジタル接点を
10倍にした成功術とは～
富士フイルムサービスクリエイティブ
サービス企画部 変革推進グループ　マネージャー　貫洞 敏 氏
ユーザーローカル
チャットボットチーム カスタマーサクセスチーム　寺澤 桂 氏

E-10 13:00▶13:45
ベル24×トランスの実担当者が本音トーク
「今後のあるべきCX（顧客体験）とは!?」
ベリントシステムズジャパン
代表取締役　古賀 剛 氏
ベルシステム24
業務統括本部 業務統括部 DX企画局　局長　川崎 佑治 氏
トランスコスモス
グローバル事業統括 CX事業戦略統括部 CX企画部　部長　藤岡 篤史 氏

E-11 14:10▶14:55
ムラ・ムダを削減!コンタクトセンターで費用対効
果を出すFAQ活用法 ～システムから運用まで～
テクマトリックス
CRMソリューション事業部 ナレッジソリューション推進室
室長　鵜澤 昭宏 氏

E-12 15:20▶16:05
Avaya OneCloud CCaaSのご紹介
～パブリッククラウドでアバイアが提供する全く新しいサービス～
日本アバイア

E-13 16:30▶17:15
【管理者必見!】手挙げ・チャット・モニタリングを活用した
コールセンターの効率的運用方法
ズィーバーコミュニケーションズ
サービス事業部　取締役　野村 伸一 氏
ナイスジャパン
エンタープライズグループ　CXone ソリューションセールス　平石 匠 氏

会場F（2F/60席）

F-8 10:30▶11:15
コンタクトセンターDX ～メッセージングでオペレーション
効率を向上、顧客体験も向上しWin-Winを実現～
コミュニケーションビジネスアヴェニュー
マーケティング　CMO　谷 和彦 氏
ライブパーソンジャパン
シニアソリューションズコンサルタント/
プリセールス　赤根 大助 氏

F-9 11:45▶12:30
「顧客対応」も「従業員教育」も「動画」の時代!
動画を活用した「コンタクトセンターDX」の方法とは
VideoTouch
VIdeoTouch Unit　代表取締役CEO　上坂 優太 氏

F-10 13:00▶13:45
現役テレビプロデューサーに聞く!成功し続ける、
ビジネス電話のコミュニケーション「演出」術
千葉テレビ放送
プロデューサー　大林 健太郎 氏
楽天コミュニケーションズ
システムソリューション本部　システム営業推進担当部長
エバンジェリスト　田中 幸 氏

F-11 14:10▶14:55
2023年、コンタクトセンターの1日はこうなる!
～最先端のCRMがもたらす次世代コンタクトセンターの在り方
ギグワークスクロスアイティ
ICTソリューション営業統括　CRMコンサルタント　須田 克美 氏
執行役員　矢内 章英 氏
ギグワークスアドバリュー
営業本部 第二営業統括　部長　家入 幸久 氏

F-12 15:20▶16:05
収益増に貢献するデジタル顧客エンゲージメントとは?
デジタルファーストを実現するTwilio Flex
Twilio Japan
コンタクトセンター セールススペシャリスト　山田 聡 氏

F-13 16:30▶17:15
企業の効率化は、顧客の不満足?プロアクティブ・
エンゲージメントで実現する真のエフォートレス体験
カラクリ
代表取締役CEO　小田 志門 氏

会場G（2F/80席）

G-7 9:20▶10:10
特別講演
コールセンター業界の課題解決を目指すNTTコノキューの取組みについて
～表情豊かなアバター接客やメタバースの活用～
NTTコノキュー
マーケティング部門　中岡 翔 氏

G-8 10:30▶11:15
コンタクトセンター責任者に聞く! 自動化プログラムや
音声ボットで効率化を実現した取組事例のご紹介
MKIテクノロジーズ
テクニカルアシスタンスセンター　統括部長　末永 泰久 氏
三井情報
マーケット推進部 第二推進室　室長　前西 理絵 氏
ジェネシスクラウドサービス
パートナー・アライアンス営業本部 ビジネスパートナー営業部
部長　大岡 千真 氏

G-9 11:45▶12:30
富士通×クアルトリクス×ジェネシスの
3社がCX最大化のためのVOC活用を語る!
富士通
デジタルタッチポイント事業部 戦略企画部　古薮 乃莉子 氏
クアルトリクス
シニアカスタマーサクセスマネージャー　増田 泰彦 氏
ジェネシスクラウドサービス
パートナー・アライアンス営業本部　アライアンスパートナー営業部長　水野 美穂 氏

G-10 13:00▶13:45
通話分析・音声認識で実現する"ロジカルコンタクト
センター"～CX・EX・DX・BCPによる在宅生産性向上・
リスクヘッジ体制の構築～
リンク
取締役 BIZTEL事業部長　坂元 剛 氏

G-11 14:10▶14:55
ここまで使いこなせる!
音声認識ソリューションの最新情報と事例のご紹介
アドバンスト・メディア
CTI事業部　部長　今宮 元輝 氏

G-12 15:20▶16:05
教育レベルの高いセンターが実践する「高効率リモート研修」とは
～研修担当者の負荷削減、スタッフの理解度向上の方法～
リンク
取締役 BIZTEL事業部長　坂元 剛 氏
ブライシス
セールス・サポート部　塚本 恵 氏

G-13 16:30▶17:15
いまさら聞けないボイスボットの仕組みと
導入企業から高い評価をいただいているLINE
AiCallの『音声合成』と『音声認識』のヒミツをご紹介!
LINE
AI開発室 Speechチーム　マネージャー　木田 祐介 氏

会場H（2F/60席）

H-8 10:30▶11:15
チャットボット活用事例から学ぶ、
サービスを次のレベルまで引き上げる顧客体験のDX
ショーケース
SaaS事業本部 カスタマーサポート部
SaaS事業本部 カスタマーサポート部 兼
おもてなしSuite CX プロダクトオーナー　中野 和俊 氏

H-9 11:45▶12:30
国内外の先進事例から学ぶ! カスタマーサービスから
CX（顧客体験価値）を高めるために重要なこと
NTTマーケティングアクトProCX
CXソリューション部　チーフプロデューサー　井上 雅博 氏
ラーニングイット
代表取締役　畑中 伸介 氏

H-10 13:00▶13:45
お客様の購買機会を逃さないコンタクトセンター
～Oisix様で実現した24時間対応の裏側～
イマクリエ
BPO事業部　事業部長　高橋 宏幸 氏

H-11 14:10▶14:55
「誰一人取り残さない」社会の為に求められるコンタクトセンターの
新チャネル戦略　"フルオンライン契約"によるCX向上の実現
ビーウィズ
デジタル・AI機能開発部　部長　土井 健 氏

H-12 15:20▶16:05
リーズナブルに安定性の高いお客様サービスを実現!
Zoom Phoneで実現する簡易コンタクトセンターの実装
ZVC Japan
担当部長 Zoom Phone日本市場展開担当　吉田 馨一 氏
日商エレクトロニクス
エンタープライズ本部コラボレーション事業部　Zoom Phone担当
成瀬 里央 氏

H-13 16:30▶17:15
マイクロソフトだからこそ今実現できるコンタクトセンター
～Digital Contact Center Platformで顧客理解と業務効率向上～
日本マイクロソフト
デジタルセールス営業本部 ビジネスアプリケーション技術本部
デジタルテクニカルスペシャリスト　Danni Wang 氏

※掲載情報は 2022年11月7日現在のものです。最新情報はオフィシャル WEB サイトにてご確認ください。 尚、内容は都合により予告なく変更になる場合がございます。

実践研修講座 有料

少数限定の実践講座。インタラクティブな研修形式で、レクチャーだけではなく、ツール作成やロールプレイング、ディスカッションなどエクササイズを取り入れたトレーニング・コースです（エクササイズの内容・ボリュームは講座により異なります）。一般のオープン研修セミナーでは聞けないプロのノウハウを公開。各コースとも即戦的なプログラムです。

マネジメント　センター全体をマネジメントする方や、複数チームの管理・運営に携わるシニアSVを対象としています。センター運営の基礎からKPI／リソースマネジメントなどを実戦形式で学べます。

オペレーション管理　オペレータの応対スキルを底上げするためのノウハウやオペレーション効率化の手法を学べる講座です。クレーム対応やナレッジ管理などについてエクササイズを通して習得できます。

品質管理　コール品質を維持・向上するために欠かせないモニタリング。今回は、ブレのない評価をするための聞き方、評価結果をスキルアップにつなげる指導法、クオリティ・マネジメントの考え方などを具体的に学べるプログラムをご用意しています。

人材管理　オペレータの定着や育成に必要なノウハウ、スキルを身につけられます。人材育成のカナメともいえるSVのスキルアップを促す「SV育成講座」は全SV必修のプログラムです。

11月9日（水）

J-1
10:00▶17:00　レベル：中級
VOC活用講座 ～ロイヤルティを見える化し経営に活かす

受講料 ¥38,500（税込）　定員 30名　受付対象者 センター長、マネージャー

アンケートの設計、集計、分析を通じてお客様の心理ロイヤルティの構造化と定量化手法を学びます。コンタクトセンター部門が率先してお客様の心理ロイヤルティを見える化し経営貢献するためのノウハウが集積した講座です。

(1)【戦略編】ロイヤルティマネジメントの重要性
(2)【ロジック編】心理ロイヤルティアセスメントのロジック
(3)【実践編】ワークショップ1 ロイヤルティの構造化
(4)【実践編】ワークショップ2 ロイヤルティの定量化
(5)【分析・考察編】ケーススタディによる分析・考察事例

【特　典】著書「お客様の心をつかむ　心理ロイヤルティマーケティング」

渡部 弘毅 氏
ISラボ

J-2
10:00▶17:00　レベル：中級
コールセンターの業務設計講座 ～リソースマネジメント編

受講料 ¥38,500（税込）　定員 30名　受付対象者 センター長、マネージャー

コールセンターのすべての活動の起点となる「業務量の予測と要員計画」について、すべての管理者に必須の知識やノウハウを学び、実践的マネジメントスキルを磨きます。インバウンドを中心にメール、チャット、アウトバウンドの各コンタクトについて詳細に解説します。

(1) データを収集し検証する
(2) 業務量を予測する
(3) サービスレベルや効率性の目標を設定する
(4) インバウンド・コンタクトの要員数を算出する
(5) 戦略的なスタッフィングを策定する
(6) メール・コンタクトの要員数を算出する
(7) チャット・コンタクトのエージェント数を算出する
(8) アウトバウンド・コンタクトの要員数を算出する

【特　典】ワークフォース・マネジメント・ワークシート（全 25種類）、受講者専用 Webサイトで継続サポート

熊澤 伸宏 氏
コールセンターの教科書プロジェクト

J-3
10:00▶17:00　レベル：中級
クレーム組織対応講座 ～過熱する異常クレームからセンターを守る

受講料 ¥38,500（税込）　定員 25名　受付対象者 センター長、マネージャー、シニアSV

クレーム対応はオペレータの個人スキルに依存すべきものではありません。なかには不当または悪質な要求も存在し、解決には、個人の応対力ではなく、組織としての応対力が必要です。

(1) 近年のクレーム増加について
(2) こじれたクレームの対応方法
(3) 悪意のクレーム対応
(4) 異常クレーム対応
(5) 犯罪意識のないグレーゾーンクレーム
(6) CS（顧客満足）モードからRM（リスクマネジメントモード）への切り替え
(7) クレームの組織対応

【特　典】クレームの切り分けフロー例、悪意・特殊クレームの特徴一覧表、研修受講後の1時間zoomセッション、実践言い回し録音（講師が手本を見せる「言われて困ったひと言」に対しての参考切り返しを録音できます。）※ ICレコーダーをご持参ください

藤木 健 氏
情熱プロデュース

J-4
10:00▶17:00　レベル：中級
NEW! 寄り添うメールの書き方講座

受講料 ¥38,500（税込）　定員 30名　受付対象者 メール応対者、メール応対のOJT担当者、SV

お客さまの気持ちに寄り添うメール作りのメソッドを習得します。また、寄り添うメール応対者を育てる「育成支援」について解説します。

(1) メール作りの基礎（メールの基本マナー）
(2) 会話を「設計する」
(3) トレーニングワーク
(4)「育成支援」において大切なコミュニケーションのポイント、スキルアップの環境
※PCをご持参ください

【特　典】著書「先輩のメールはなぜお客さまの心をつかむのか」

前田 清美 氏
情報工房

J-5
10:00▶17:00　レベル：初級
SV育成講座・基礎編

受講料 ¥38,500（税込）　定員 20名　受付対象者 新人SV（経験3年以内）、SV候補の方、SV育成担当者

どのようにコミュニケータと接すれば信頼につながるのか、モチベーションを下げずに育成できるのか、具体的な事例をもとに学びます。KPI管理では応答率を例に取り、改善策（打ち手）を考えます。

(1) スーパーバイザー（SV）という仕事
(2) コミュニケータとの信頼関係を築く
(3) SVの二大基本業務～KPI管理とコミュニケータの育成
(4) マネージメントサイドに立つ

【特　典】先輩 SVが語る「新人 SVが必ず通る道～友人コミュニケータへの接し方、先輩コミュニケータへの指導の仕方」

河合 晴代 氏
CCカレッジ

J-6
10:00▶13:00　レベル：中級
実践！ ナレッジマネジメント講座

受講料 ¥29,700（税込）　定員 30名　受付対象者 センター長、マネージャー、企画部門

社内の情報をナレッジにし、センターの業務改善につなげるための具体的なアクションを理解します。

(1) コンタクトセンターにおけるナレッジマネジメントの目的
(2) ビジネスにおけるナレッジの3要件
(3) ナレッジマネジメントの仕組みとプロセス
(4) グループワーク
(5) ナレッジマネジメントを支えるテクノロジーの要件

【特　典】電話もしくはウェブ会議での無料相談 1 時間

内田 孝輔 氏
プライズ

J-7
14:00▶17:00　レベル：初級
品質管理講座 ～メール／チャット編

受講料 ¥26,400（税込）　定員 30名　受付対象者 SV、トレーナー、QA

企業の顧客接点としてメールやチャットといったノンボイスコミュニケーションは定着しつつありますが、標準や基準を定義して管理できているコンタクトセンターはあまり多くありません。本講座ではゴールや評価方法などノンボイスコミュニケーションにおける品質管理のポイントを解説します。

(1) ノンボイス対応における位置づけの明確化とゴール設定
(2) CX観点での指標づくりと応対におけるKPI設定
(3) 顧客からの文章をしっかりと読み込む傾聴ならぬ「傾読（ケイドク）」方法
(4) 品質管理シートのフォーマット解説とスコアリング

【特　典】ノンボイス対応の品質管理シートのフォーマット

大西 美佳 氏
インサイト

11月10日（木）

J-8
10:10▶17:00　レベル：中級
コールセンター運営の基本知識とマネジメント入門講座

受講料 ¥38,500（税込）　定員 30名　受付対象者 センター長、マネージャー

コンタクトセンター運営全般に関する基礎知識を、「覚えるパート：専門知識・用語の習得」「考える力・分析する力を養うパート：KPI演習問題」「経験を積むパート：他社事例をグループワークと講師経験談から習得するパート」に分けて総合的に学べます。

(1) センター管理の勘所
(2) 主要KPIの考察と演習問題を通した分析力の向上
(3) 最新トレンドの共有
(4) 組織管理・人材育成・離職問題に対する課題解決
(5) 演習：稼働率最適化ワーク、CPC計算ワーク、人材定着化ワークなど
(6) 総合理解度テスト　（自己採点）
※電卓をご持参下さい

【特　典】簡易アーラン C計算ツール、研修で使用する効果的なレポートテンプレート、事後オンライン無料相談会（1 時間）

五月女 尚 氏
さつきソリューション

J-9
10:10▶17:00　レベル：中級
NEW! コールセンターの業務設計講座～チャット編

受講料 ¥38,500（税込）　定員 30名　受付対象者 センター長、マネージャー

近い将来、チャットは電話と並ぶコールセンターのメインのチャネルとなることが確実。顧客視点に基づいた本来あるべき運営の仕組みやノウハウを構築・実践することが急がれます。本講座は、チャット導入初期に最も優先すべきリソースプランニングやKPIマネジメントを中心にわかりやすく説明。特に国内では他に例を見ない「要員数算出モデル」や「パフォーマンス測定指標」は必見です。

(1) チャットセンター構築の基本的考え方
(2) チャットセンターのマネジメントに関する5つの誤解を解く
(3) チャットセンターのリソース・プランニング
(4) チャットセンターのパフォーマンス・マネジメント

【特　典】チャット・エージェント・カルキュレーター、受講者専用の Webサイトで継続サポート、受講後のフォローアップセッション

熊澤 伸宏 氏
コールセンターの教科書プロジェクト

J-10
10:10▶17:00　レベル：初級
NEW! 自己解決に導く！『FAQ』の「書き方」講座

受講料 ¥38,500（税込）　定員 30名　受付対象者 SV、センター長、マネージャー、業務企画、QA

FAQコンテンツ（質問文、回答文）の絶対的重要性を理解したうえ、良いFAQの書き方、推敲方法、メンテナンス方法を学びます。

(1) 自社のFAQ診断と改善のプロット
(2) 良いFAQの書き方基礎
(3) Qの書き方
(4) Aの書き方
(5) 良いFAQの育て方

【特　典】貴社の FAQの診断レポート

樋口 恵一郎 氏
ハイウェア

J-11
10:10▶17:00　レベル：中級
品質向上のための“処方箋”を学ぶ モニタリング&フィードバック講座

受講料 ¥38,500（税込）　定員 25名　受付対象者 SV、センター長、QA

言葉遣いやマナー重視のモニタリングから脱却し、より本質的な顧客とのコミュニケーションをするためのモニタリング品質分析を、そしてそれを的確にオペレータに育成できる、一歩先を行くスキルを学べます。

(1) 一歩先を行くモニタリングを実現するための「スキル」「ツール」「テクニック」
(2) 育成のためのフィードバックにおける“処方箋”作り
(3) モニタリング品質分析実践
(4) 自分で考えて行動する

【特　典】エモーショナルマップのフォーマットと活用ガイド

大西 美佳 氏
インサイト

J-12
10:10▶17:00　レベル：上級
SV育成講座・発展編

受講料 ¥38,500（税込）　定員 24名　受付対象者 SV（経験 3 年以上）、次期マネージャー候補SV 、SV育成担当者、マネージャー

視野を広げ、仕事に対する姿勢を捉え直し、社会人としてさらに成長するSVを育成します。SVとしてすでに十分な経験・スキルをお持ちの方で、さらに上を目指して欲しい方のためのプログラムです。

(1) これからのコンタクトセンターの管理者
(2) SV業務の生産性を上げる「タイムマネジメント」「見える化」「細分化」「ホウレンソウ」
(3) ベテランコミュニケータや新人SVの育成術
(4) 自分で考えて行動する

【特　典】個人面談の自己チェックシート

河合 晴代 氏
CCカレッジ

J-13
10:10▶17:00　レベル：中級
できるオペレータに変える！ SVのための面談力向上講座

受講料 ¥38,500（税込）　定員 25名　受付対象者 SV、トレーナー、マネージャー

仕事の三要素から育成の方向性を特定し、オペレータを3軸で分類したうえ、タイプにあわせたアプローチでオペレータの意識や行動を変えるトレーニング法を解説します。やる気がない、同じミスを繰り返す、注意すると逆ギレする――そんなオペレータの育成方法を伝授します！

(1) 指導の方向性を見極める
(2) 3軸8タイプでオペレータを分類する
(3) ケース別改善処方
(4) フィードバック5つのチェックポイント
(5) タイプ別、シチュエーション別フィードバック

【特　典】・研修受講後の 1 時間 zoomセッション・マイナスをプラスに言い換える、リフレーミング集・実践フィードバック録音（講師が手本を見せるフィードバックのロールプレイングを録音できます）※ ICレコーダーをご持参ください

藤木 健 氏
情熱プロデュース

第23回 コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2022 in 東京

3D-24 アイアルリンク

〒160-0023
東京都新宿区西新宿丁目5-5　プラザ西新宿3F
TEL : 03-5937-3545
FAX : 03-5937-3546
URL : http://www.stec-net.co.jp
Email : m.imano@stec-net.co.jp

見どころ

ZiBox2は音声データ処理装置です。次世代のコンタクトセンターソリューションです。スマートフォンとZiBox2のBluetooth接続によるリアルタイム通話録音機能と、着信音声を区別して認識したデータをテキストで保存する機能を提供します。

出展品目

- ZiBox2 NEW

2A-32 アイ・ピー・エス・プロ

〒104-0061
東京都中央区銀座 4-12-15
TEL : 03-3549-7626
FAX : 03-3545-7331
URL : https://ipspro.co.jp/
Email : group_telecom@ipspro.co.jp

見どころ

全世界で4000社以上の導入実績を誇るAmeyoの公認日本版です。
CTIと電話回線をセットでご提供。インバウンドもアウトバウンドも標準装備しており、クラウドタイプだから導入コストも抑えられます。通話料金は格安の「秒課金」を導入しており、約30%の通話料金の削減が可能。導入後のアフターサポートも充実しております。

出展品目

- AmeyoJ
- SIPトランク
- 秒課金

3B-14 アクセラテクノロジ

〒150-0013
東京都渋谷区恵比寿1-19-19　恵比寿ビジネスタワー13F
TEL : 03-5793-5411
FAX : 03-5793-5412
URL : https://www.accelatech.com/
Email : market-g@accelatech.com

見どころ

アクセラテクノロジは、FAQに加えマニュアル、仕様書、手順書、通達、個々のノウハウなど、あらゆる「ナレッジ」を統合的に活用できる仕組み=“超”FAQを提唱しています。この“超”FAQによる対応力の強化について、事例やデモをご紹介します。

出展品目

- Accela BizAntenna
- Accela K-Board
- SolutionDesk NEW

2B-06 アドバンスト・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/products/service/amivoice-communication-suite
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 Suite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。
また、応対品質評価＆自動レポートオプションAmiVoice CQM Assistや音声認識IVRの新製品AmiVoice ISR STUDIOのご紹介もいたします。

出展品目

- AmiVoice Communication Suite
- AmiVoice CQM Assist
- AmiVoice ISR Studio NEW
- AI Avatar AOI NEW

3B-18 アトラス情報サービス

〒541-0041
大阪府大阪市中央区北浜　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

SoftDialerは自由レイアウトのCRMを作成できるデザイナーや選べる発信機能（プレディクティブ、プログレッシブ、プレビュー）を標準プランでご提供致します。SDクラウドはPBXや通話録音などの機能も含めたオールインワンのサービスです。当社ブースではSDクラウドのデモを実演します。

出展品目

- SDクラウド
- SoftDialer

2B-10 アルファコム

〒101-0042
東京都千代田区神田東松下町　H¹O神田3F
TEL : 03-5159-5510
FAX : 03-5159-5511
URL : https://alfacom.jp/
Email : marketing@alfacom.jp

見どころ

最先端のテキストコミュニケーションとセンター運用フォロー機能を多数ご紹介
■有人チャット/シナリオ型自動応答
■通話録音/感情解析/音声認識
■在宅ワーク支援/オペレータ支援
■AI/ボイスボット
良い運用と環境づくりのお手伝いができますよう
実際のお客様事例をご覧いただきながら、課題解決へ向け是非ご相談ください！

出展品目

- 通話録音システムvoistore
- 感情解析voistore NEW
- 有人チャットM-Talk
- 簡易ボットM-Talk
- Enour

共同出展社

オプテージ

2N-11 イータイピング

〒477-0031
愛知県東海市大田町郷中187　ホワイトプラザ1F
TEL : 0562-32-8800
FAX : 0562-32-8802
URL : https://www.e-typing.ne.jp/
Email : info@e-typing.ne.jp

見どころ

国内最大のタイピング練習サイトe-typingでは、企業向けタイピングテストツールを提供しています。応募時のタイピングテスト、採用時のタイピングテスト、既存スタッフの定期タイピングテストなど、必要な時に必要な場所でタイピングテストができます。

出展品目

- e-typing pro
- e-typing skill check
- e-typing test
- e-typing web kit

2D-07 伊藤忠テクノソリューションズ

〒102-0084
東京都千代田区二番町　興和二番町ビル
TEL : 03-5213-2382
URL : https://www.ctc-g.co.jp
Email : yoko.mizumoto@ctc-g.co.jp

見どころ

CTCではエクスペリエンス向上のための製品/サービスをご紹介します。
コンタクトセンターの課題分析、機器導入コンサル「コミュニケーションデザイン＆CC×DXコンシェルジュ」、多くの導入実績を持つAIボイスボット「CTC-AICON」、リアルタイム映像サポートツール「TechSee」

出展品目

- CTC-AICON
- CC×DXコンシェルジュ　＆ コミュニケーションデザイン NEW
- TechSee

共同出展社

日本アバイア
エス・アンド・アイ
丸紅情報システムズ
三井情報

3B-21 イマクリエ

〒106-0044
東京都港区東麻布2-3-5　第一ビル2F
TEL : 03-6277-6907
FAX : 03-6277-6908
URL : https://www.imacrea.co.jp/
Email : info@imacrea.co.jp

見どころ

コンタクトセンターの新規立ち上げや対応時間の拡大を急いでいる企業、繁閑差の大きい業務アウトソースのコスト効率を高めたい企業のご担当者の皆様、イマクリエにお任せください。ブース・セミナーでお待ちしております。

出展品目

- 24時間対応コンタクトセンター
- テレワークBPO
- テレワーク適応力診断 NEW

3D-21 インターコム

〒101-0022
東京都千代田区神田練塀町3　富士ソフトビル
URL : https://www.intercom.co.jp/

見どころ

クラウド電話＋ビジュアルIVRサービス「Hasso」をご紹介します。
オフィスの電話を自宅PC・スマートフォン・無人で対応し、お客様との接点を強化するクラウドサービスです。テレワークでの電話業務、一次対応の自動化、24時間電話受付、チャットボットなど、電話業務をマルチチャネルで最適化します。

出展品目

- Hasso

3N-12 AI Shift

〒150-6122
東京都渋谷区渋谷　渋谷スクランブルスクエア22F
TEL : 050-5491-6222
URL : http://www.ai-shift.co.jp
Email : ono_ryohei@cyberagent.co.jp

見どころ

AI Shift が提供する「AI Messenger Voicebot」は2020年に提供を開始し、現在では100社以上の企業様にて導入いただき、
業種問わず、自治体、美容、不動産、人材、保険など様々な分野にて活用いただいております。
初期構築から運用まで一気通貫のサポート体制で、0から効果最大化までをまるっとお任せいただけます。

出展品目

- AI Messenger Voicebot

3C-25 エーアイスクエア

〒101-0032
東京都千代田区岩本町3-9-3　フォレスト秋葉原ビル8F
TEL : 03-5835-3155
URL : https://www.ai2-jp.com/
Email : contact@ai2-jp.com

見どころ

自然言語処理AIエンジン開発を行っています。
直近では後処理時間を効率化する要約サービスに注力しております。
パッケージでは対応が難しい個別の課題についても、お客様専用のAIモデルを開発することが可能ですので、ご相談ください。

出展品目

- AI自動要約サービス「QuickSummary」
- AIチャットボット「QuickQA」
- お客様課題に合わせたAIモデル開発

2N-10 エイ・ピーコムネット

〒105-0003
東京都港区西新橋1-11-5 西新橋福徳ビル5F
TEL : 050-1159-6131
FAX : 050-1159-6131
URL : http://www.apcomnet.co.jp
Email : hirose@apcomnet.co.jp

見どころ

コールセンター向けのプロ用の有線ヘッドセットとワイヤレスヘッドセットを安価にご提供しています。大手企業の導入実績もあります。その他医療資格を持った弊社スタッフが厳選した新型コロナウイルスに有効な感染症対策品の低濃度オゾン空気清浄機や次亜塩素酸（液体とパウダー）その他各種商品の展示もしています。

出展品目

- 有線ヘッドセット
- ワイヤレスヘッドセット
- 低濃度オゾン空気清浄機
- キーボード除菌機
- 次亜塩素酸水噴霧器
- 保湿剤入り除菌アルコール NEW

2A-29 エクレクト

〒155-0031
東京都世田谷区北沢2-36-9 ベル下北沢3F
TEL : 03-6407-0706
URL : https://eclect.co.jp/
Email : info@eclect.co.jp

見どころ

コミュニケーションプラットフォーム「Zendesk」をはじめ、最短2週間でコールセンターの立ち上げが可能なAWSとZendeskによる次世代コンタクトセンターパッケージなど、スタートアップから大手まで業種業態を問わず、お客様のCX向上を実現するサービスとソリューションをご提案します。

出展品目

- Zendesk- マルチチャネル対応のカスタマーサービスプラットフォーム
- クラウドコンタクトセンターパッケージ（AWS×Zendesk）
- Surveypal - カスタマーエクスペリエンスアンケートシステム

2A-15 エス・アンド・アイ

〒105-0003
東京都港区西新橋1-7-14 京阪神 虎ノ門ビル
TEL : 03-6822-8409
URL : http://sandi.jp
Email : info@sandi.co.jp

見どころ

VERINTブースにて、在宅勤務にも最適な2つのソリューションをご紹介します！
①業務の可視化/最適化ソリューション「Verint Operations Manager」
②リアルタイム会話音声分析「Verint RTSA」とAIが顧客との会話から回答を導き出す「応対支援サービスAI Dig」の連携

出展品目

- 会話分析ソリューション「VERINT Speech Analytics」
- リアルタイム会話音声分析ソリューション「VERINT Realtime Speech Anatlytics」
- コンタクトセンター向け応対支援サービス「AI Dig」
- 業務の可視化/最適化ソリューション「VERINT Operations Manager」

共同出展社

ベリントシステムズジャパン

2D-07 エス・アンド・アイ

〒105-0003
東京都港区西新橋1-7-14 京阪神 虎ノ門ビル
URL : http://sandi.jp
Email : fukushimaf@sandi.co.jp

見どころ

ベリントシステムズの技術を採用した通話録音ソリューション「ACRA（Avaya Contact Recorder Advanced）」を中心に、音声認識から応対品質管理、業務効率化を実現するソリューションで構成された「Avaya Workforce Engagement」のデモをご紹介します。コンタクトセンターのDX化のコアになる製品群の1つで、応対品質の向上や音声分析など、コンタクトセンターへの高機能・高付加価値提供に対応しています。

出展品目

- Avaya Workforce Engagement

共同出展社

日本アバイア
伊藤忠テクノソリューションズ
丸紅情報システムズ
三井情報

3D-18 SCSK

〒135-8110
東京都江東区豊洲3-2-20 豊洲フロント
TEL : 03-5166-2500
URL : https://www.scsk.jp/
Email : cx-info@scsk.jp

見どころ

SCSKはAmiVoice"MostImpactPartner2021"を受賞しました。ここで培った音声認識技術を従来からあるクラウドコンタクトセンターサービスにプラスした、1席月あたり15000円～AmiVoiceバンドル「SharePack」をオススメします。今回はこのサービスにボイスボットオプションを新たに追加！是非、ブースにお立ち寄り下さい！

出展品目

- 顧客接点を高度化するCXソリューション「altcircle」
- デジタルコミュニケーションを実現！クラウドコンタクトセンター基盤「PrimeTiaas」
- 月額15000円～！PrimeTiaasにAmiVoiceを搭載「SharePack」
- SharePackに「ボイスボットオプション」が新たに追加！ NEW
- Web上の困ったを支援するチャットボットをポップアップ！「PrimeAgent」 NEW
- 「話しことば」対応の音声認識特化型テキスト分析ツール「VOiC Finder」

共同出展社

SCSKサービスウェア

3D-18 SCSKサービスウェア

〒135-0061
東京都江東区豊洲 豊洲フォレシア12F
TEL : 080-4796-9434
URL : https://www.scskserviceware.co.jp/
Email : yuko.naito@scskserviceware.co.jp

見どころ

CX（Customer Experience）とDX（Digital Transformation）に役立つBPO＋ITのソリューションを出展しております。音声認識システムの活用法や、チャネルの最適化を行うコンタクトセンターやWebなど複数チャネルに紐づいたデータを分析ソリューション、現場課題解決型のコンタクトセンターDXの事例など顧客満足度の向上にお役立ていただける情報をご提供いたします。ぜひお立ち寄りください。

出展品目

- CXサクセスモデル
- ハイブリッドログ分析
- 業務自動化ソリューション

共同出展社

SCSK

第23回 コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2022 in 東京

2D-24 SBクリエイティブ

〒106-0032
東京都港区六本木2-4-5　Dスクエア1F
TEL : 03-5549-1126
FAX : 03-5549-1265
URL : http://www.sbbit.jp
Email : b-expo@ml.eleena.co.jp

見どころ

最先端のビジネス+ITトレンドがわかる！　豪華インタビュー、コラムなどを掲載したマガジンをブースにて無料配布しています。

出展品目

- ビジネス+IT

2B-17 NTTアドバンステクノロジ

〒212-0014
神奈川県川崎市幸区大宮町1310　ミューザ川崎セントラルタワー
TEL : 044-742-3284
URL : http://www.ntt-at.co.jp/
Email : ryoko.itagaki@ntt-at.co.jp

見どころ

●リアルタイム自動FAQレコメンド：通話をリアルタイムに分析するベリント社の「Real Time Speech Analytics」と本人認証対応時間削減可能な声紋認証、および、コンタクトセンターソリューションとして多数の実績がある「MatchContactSolution」の連携で経験の浅いオペレーターを支援します。
●シソーラス辞書と連携したマルチテナント版FAQ＆チャットボット「MatchWeb」

出展品目

- FAQシステム「MatchWeb」
- メール応対ソリューション「MatchMail」
- 電話コンタクトソリューション「MatchPhoneCRM」
- マニュアル検索ソリューション「MatchManual」
- MatchContactSolution
- 音声認識/音声分析「Verint Speech Analytics (SA)」
- RTSA×声紋認証×MatchWeb
- 「AI GIJIROKU MAX」(参考出展) NEW
- 高指向性小型マイクロフォン「FR-1100」
- 多指向性小型マイクロフォンモジュール「VoiceCompass」

共同出展社

NTTコミュニケーションズ
NTTテクノクロス
NTTネクシア

2B-17 NTTコミュニケーションズ

〒100-8019
東京都千代田区大手町2-3-1
URL : https://www.ntt.com/business/solutions/communication-and-collaboration/contactsol

見どころ

『ビデオ応対』も可能な独自開発ソフトフォンなど最先端のクラウド型コンタクトセンターソリューションを紹介。センター状況を『リアルタイムに可視化』、さらに一元的な『ＫＰＩ管理』を実現。ＡＩを活用した『音声認識』によるデータ活用、『感情の可視化』によるオペレータケアまで行い、真のＣＸ、ＥＸ向上を実現！

出展品目

- COTOHA Voice Insight
- コンタクトセンターKPI管理ソリューション-Dashboard-
- Amazon Connect
- Your Connect

共同出展社

NTTアドバンステクノロジ
NTTテクノクロス
NTTネクシア

2B-17 NTTテクノクロス

〒220-0012
神奈川県横浜市西区みなとみらい4-4-5　横浜アイマークプレイス12F
TEL : 045-212-7939
URL : https://www.ntt-tx.co.jp/products/cx-solution/
Email : koyama.tokiko@ntt-tx.co.jp

見どころ

NTTテクノクロスでは、NTT研究所の先端技術を活用した高品質・高信頼なソリューションをご提供しています。
コンタクトセンター市場の流れやニーズを先取りした、IVR、CRM、データ分析、デジタルコミュニケーション、在宅ソリューションなどを展示いたしますので、是非ブースまでお越しください。

出展品目

- CTBASE/AgentProSMART
- CTBASE/Intelligent Router
- ForeSight Voice Mining
- VoiceMall

共同出展社

NTTコミュニケーションズ
NTTアドバンステクノロジ
NTTネクシア

2B-17 NTTネクシア

〒060-0042
北海道札幌市中央区大通西14-7 NTT東日本大通14丁目ビル10F
URL : https://www.ntt-nexia.co.jp
Email : pressroom@ntt-nexia.co.jp

見どころ

人とデジタルの融合によるデジタルCSセンターのソリューションをご紹介します。
顧客対応シーンごとの課題解決に係るデジタルツールや、お客様とオペレーターの会話から得られる情報を活用した顧客体験価値向上に繋がる取り組みなど

出展品目

- ボイスボットサービス
- チャットボットサービス
- ビジュアルIVR
- ビデオ通話
- 在宅コンタクトセンター
- VOC分析サービス
- チャット応対診断

共同出展社

NTTコミュニケーションズ
NTTアドバンステクノロジ
NTTテクノクロス

2B-22 NTTビジネスソリューションズ

〒534-0024
大阪府大阪市都島区東野田町4-15-82 NTT WEST i-CAMPUS　B棟9F
TEL : 06-6490-6690
URL : https://www.nttbizsol.jp/
Email : satoru.hayashi.cz@west.ntt.co.jp

出展品目

- Aqstage IPCC オムニチャネルプラン
- Aqstage IPCC ONE CONTACT NetworK

共同出展社

NTTマーケティングアクトＰｒｏＣＸ

第23回 コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2022 in 東京

2B-22 NTTマーケティングアクトＰｒｏＣＸ

〒534-0024
大阪府大阪市都島区東野田町4-15-82
TEL : 06-6490-0501
FAX : cc_info@nttact.com
URL : https://www.nttactprocx.com/

見どころ

コンタクトセンター運用をはじめ、様々な顧客接点で培ったノウハウと、デジタルソリューションでの顧客体験をデザインします。
①CX向上のための戦略立案・策定を行う「CXコンサルティング」
②AIを活用したCX達成度の自動評価を実装した「デジタル品質評価」
③お客様の声から課題抽出～施策実行まで行う「VOC分析」など

出展品目

- コンタクトセンター運営アウトソーシング
- 音声認識ソリューション
- チャットソリューション
- VOC分析・コンサルティング
- 高度FAQコンサルティング
- CXコンサルティング
- CDP（カスタマーデータプラットフォーム）
- マーケティングオートメーション
- WEB接客
- デジタル品質管理ソリューション

共同出展社

NTTビジネスソリューションズ

3N-05 オウケイウェイヴ

〒151-0051
東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-5　リンクスクエア新宿16F（WeWork内）
TEL : 03-6823-4307
FAX : 03-6823-4325
URL : https://info.okwave.jp/okwaveplus/index.html
Email : sales_okwaveplus@ml.okwave.co.jp

見どころ

昨今、技術進化の加速に伴いユーザーの抱える課題は複雑化・高度化。さらにコロナ禍でのライフスタイルの変化により、解決の手段やタイミングも多様化。
サポートセンターの負荷はますます高まっています。
こうした背景の中、次世代サポートとして注目され始めているのがQ&Aコミュニティです。
Q&Aコミュニティをサポートチャネルに追加することで得られる様々な効果についてご紹介いたします。

出展品目

- サポートシェアソリューション　OKWAVE Plus

2D-11/3C-14 OKI

〒335-8510
埼玉県蕨市中央1-16-8　OKI蕨システムセンター
TEL : 048-431-2440
FAX : 048-420-7042
URL : https://www.oki.com/jp/ctstage/
Email : ctstage-seminar@oki.com

見どころ

お客さまの行動様式の変化に対応した「ボイス（音声）／ノンボイス（非音声）統合機能」を備えた「CTstage」。多くの皆様に使われてきたOKIのコンタクトセンタソリューションをご紹介いたします。

出展品目

- CTstage 7DX
- CTstage Cloud

共同出展社

OKIソフトウェア

2D-11/3C-14 OKIソフトウェア

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/product/crm/

見どころ

コンタクトセンターに必須な「つかいやすさ」と「効率化」を実現し、お客様へ「よりよい顧客体験」を提供するソリューションを出展します。

・つかいやすく全社で情報活用 ー『enjoy.CRM III』『Microsoft Dynamics 365』
・CRMと関連部門の連絡は使い慣れたアプリへ連携 ー『Microsoft Office／Teams』
・好きな時に好きな手段で問合せ ー『ポータルサイト』『チャット・チャットボット』
・必要な業務を素早く実現できるローコード開発ツール ー『Microsoft Power Platform』
・オペレータを支援して応対業務を効率化 ー『音声認識』『Microsoft AI／CognitiveService』

出展品目

- enjoy.CRMIII
- Microsoft Dynamics 365
- Microsoft Power Platform
- Microsoft AI CognitiveService

共同出展社

OKI

2B-10 オプテージ

〒540-8622
大阪府大阪市中央区城見2-1-5　オプテージビル
TEL : 0120-944-345
FAX : 0120-944-345
URL : https://optage.co.jp/business/service/application/contactsolution/
Email : smartcontact-info-ml@optage.co.jp

見どころ

AI/有人チャットサービス、通話のリアルタイムテキスト化や自動要約などの機能を有したオペレータ支援サービス、オペレータの見守り・セキュリティ保護を行うことで、在宅化を促進するリモートワーク支援サービスといった「Enourシリーズ」をご紹介しております。デモをご覧いただけますので、ぜひ当社ブースへお越しください！

出展品目

- Enour AIChatSupport（AIチャット）
- Enour ChatSupport（有人チャット）
- Enour CallAssistant（オペレーター支援）
- Enour RemoteSafty（リモートワーク支援）

共同出展社

アルファコム

3B-25 カラクリ

〒104-0045
東京都中央区築地2-7-3　Camel 築地 II 5F
TEL : 03-4405-1884
URL : https://about.karakuri.ai/
Email : y.tamura@karakuri.ai

見どころ

Web上でのお客様のお困りごとをAIが予測して、最適な接客対応を自動で実行する「KARAKURI hello」を展示します。従来のチャットボットは聞かれたことに答える「受け身」の対応でしたが、「KARAKURI hello」によるプロアクティブな接客で、お客様の自己解決率がさらに高まり、CX向上に貢献できます。

出展品目

- KARAKURI chatbot
- KARAKURI smartFAQ
- KARAKURI talk
- KARAKURI hello

第23回 コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2022 in 東京

2A-19 ギグワークス

〒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 : https://gig.co.jp/

見どころ

オムニチャネル・音声認識AI・FAQ・RPA・在宅化・メタバース・モバイルに対応したニューノーマル時代のCRMシステム「デコールCC.CRM」と、次世代型の接客サービス「オンライン店舗」「リモート接客」を中心に、マーケティング～販売支援・運用支援・人材サービスまで貴社ビジネスの課題を解決するソリューションを展示します。

出展品目

- コンタクトセンターCRMソリューション／デコールCC.CRM3
- インバウンド向けクラウドCRM／デコールCC.CRM3 InBound
- アウトバウンド向けクラウドCRM／デコールCC.CRM3 OutBound
- フィールドサービス向けクラウドCRM／デコールCC.CRM3 Field Support
- BPOアウトソーサー向けクラウドCRM／デコールCC.CRM3 Agency
- BPOコンサルティング
- EC・通販ソリューション
- 体験型オンライン店舗サービス
- リモート接客サービス
- テレワークソリューション

共同出展社

ギグワークスクロスアイティ
ギグワークスアドバリュー

2A-19 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 : https://add.gig.co.jp/

見どころ

オムニチャネル・音声認識AI・FAQ・RPA・在宅化・メタバース・モバイルに対応したニューノーマル時代のCRMシステム「デコールCC.CRM」と、次世代型の接客サービス「オンライン店舗」「リモート接客」を中心に、マーケティング～販売支援・運用支援・人材サービスまで貴社ビジネスの課題を解決するソリューションを展示します。

出展品目

- BPOコンサルティング
- EC・通販ソリューション
- 体験型オンライン店舗サービス
- リモート接客サービス
- テレワークソリューション
- インバウンドコール／アウトバウンドコール
- チャットサポート
- 保守サービス
- オンサイト導入設置サービス
- 常駐型ソリューション

共同出展社

ギグワークスクロスアイティ
ギグワークス

2A-19 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
URL : https://gigxit.co.jp/

見どころ

オムニチャネル・音声認識AI・FAQ・RPA・在宅化・メタバース・モバイルに対応したニューノーマル時代のCRMシステム「デコールCC.CRM」と、次世代型の接客サービス「オンライン店舗」「リモート接客」を中心に、マーケティング～販売支援・運用支援・人材サービスまで貴社ビジネスの課題を解決するソリューションを展示します

出展品目

- コンタクトセンターCRMソリューション／デコールCC.CRM3
- インバウンド向けクラウドCRM／デコールCC.CRM3 InBound
- アウトバウンド向けクラウドCRM／デコールCC.CRM3 OutBound
- フィールドサービス向けクラウドCRM／デコールCC.CRM3 Field Support
- BPOアウトソーサー向けクラウドCRM／デコールCC.CRM3 Agency
- 音声認識オプション／デコールCC.CRM3 音声認識AIエンジン NEW
- 在宅化オプション／デコールCC.CRM3 テレワーク NEW
- トークスクリプトオプション／デコールCC.CRM3 マルチ・トークフロー NEW
- モバイル連携オプション／デコールCC.CRM3 Mobile NEW
- フィールドサービス業務支援システム／デコールField Support

共同出展社

ギグワークス
ギグワークスアドバリュー

3A-12 北日本コンピューターサービス

〒010-0013
秋田県秋田市南通築地15-32
TEL : 018-834-1811
FAX : 018-834-1815
URL : https://www.kitacom.co.jp/
Email : furecon-sa@kitacom.co.jp

見どころ

とにかくカンタン・シンプルなFAQシステム。話し言葉を理解するAIが適切なQAデータを「チャット」ではなく「ランキング」で表示するから、1回の検索でスピード解決！顧客サービスの向上や、社内問い合わせにかかる業務の効率化を実現できます。

出展品目

- AI搭載FAQシステム　ふれあいコンシェルジュ

3A-14 協栄産業

〒140-0002
東京都品川区東品川4-12-6　品川シーサイドキャナルタワー17F
TEL : 03-4241-8850
FAX : 03-5479-3564
URL : https://www.kyoei.co.jp/cti/index.html
Email : sawata.natsumi@kyoei.co.jp

見どころ

手間がかかるFAXの受注を効率化しましょう。
当ブースでは、受注業務に特化した機能をもつクラウドサービスだけでなく、
BPOシェアリングサービスのDICEもご紹介いたします。
日々の受注業務でお困りのことがある方、ぜひお立ち寄りください。

出展品目

- FAX受注支援クラウドサービス「FOOP for Cloud」
- WEB受注クラウドサービス「WOOP」
- 受注業務統合サービス「DICE」

共同出展社

不二家システムセンター

2N-08 Cloopen

〒102-0094
東京都千代田区紀尾井町3番12号　紀尾井町ビル304
TEL : 03-4588-0088
URL : https://simpleconnect.net/
Email : info@cloopen.co.jp

見どころ

SimpleConnectは、電話・チャットボット・メール・SMSなどを一括管理・運用ができるクラウド型統合コンタクトセンターシステムです。
チャットボットにはAI機能を搭載を進めており業務自動化・効率化に貢献します。
https://simpleconnect.net/

出展品目

- SimpleConnect

3A-05 久留米市

〒830-8520
福岡県久留米市城南町15-3
TEL : 0942-30-9135
FAX : 0942-30-9707
URL : https://www.city.kurume.fukuoka.jp/1500soshiki/9092kigyo/
Email : kigyo@city.kurume.lg.jp

見どころ

福岡県久留米市の企業誘致推進課です。久留米市ではコールセンターやバックオフィス系の企業誘致に力を入れています。
今回は、自治体として、久留米市の立地環境の良さをお届けしたく、ブースを出展します。
ぜひ、久留米市のブースに寄っていただき、お話を聞いてください。

2F-01 KDDIウェブコミュニケーションズ

〒107-0062
東京都港区南青山　D-LIFEPLACE南青山10F
TEL : 03-6371-1920
FAX : 03-6756-9620
URL : https://cloudapi.kddi-web.com/
Email : twilio_webmarketing@kddi-web.com

見どころ

電話・SMS・ビデオ・チャット機能などを素早く実装できるクラウドコミュニケーションAPI「Twilio」、カスタマイズ性に優れたコンタクトセンタープラットフォーム「Twilio Flex」をご紹介。業務効率化や新たなチャネルの開発、コンタクトセンターのリプレイスをお考えの方はお立ち寄りください。

出展品目

- Twilio
- Twilio Flex

共同出展社

selfree
ソフトフロントジャパン

3N-09 Kore.ai Japan

〒105-6923
東京都港区虎ノ門4-1-1　神谷町トラストタワー23F
TEL : 090-7901-5797
URL : https://kore.ai/jp/
Email : kojiro.mifune@kore.com

見どころ

Kore.ai（コア・エーアイ）の対話型AIプラットフォームは、米国の上位4行の銀行、上位3社のヘルスケア企業、100社を超えるフォーチュン500企業、また国内でも大手カード会社様、保険会社様等に導入され、設立以来、10億件のインタラクションを自動化してきました。
展示会では、ガートナーのマジッククアドラントにおいて最高位に評価されたエンタープライズ対話型AIプラットフォームおよびAIネイティブなクラウド型コンタクトセンターソリューション (CCaaS) の SmartAssist についてデモを交えご紹介致します。

出展品目

- Kore.ai SmartAssist
- Kore.ai XO Platform

2B-26 コミュニケーションビジネスアヴェニュー

〒239-0847
神奈川県横須賀市光の丘3-4　YRP1番館 5F
TEL : 046-821-3362
URL : https://cba-japan.com/
Email : marketing@cba-japan.com

見どころ

コンピュータービジョンをベースにした遠隔サポートプラットフォームのCareARが最大の目玉です。また、企業と顧客のコミュニケーションを劇的に変革するメッセージングプラットフォームのLIVEPERSONも必見です。

出展品目

- CareAR NEW
- LivePerson

2D-25 コムデザイン

〒102-0093
東京都千代田区平河町2-7-5　砂防会館本館3F
TEL : 050-5808-5500
URL : https://comdesign.co.jp/

見どころ

2020年、2021年と完全無人展示をおこなってきたコムデザインが、2年ぶりに有人出展。本ブースでは、『Experience』をテーマに、リリース目前となる新UIアプリや、同社が掲げるCCPコンセプトのもと音声認識機能やAIボイスボットなど、コールセンターDXを推進する様々な先進ソリューションを体験できるスペースを企画している。

出展品目

- CT-e1/SaaS

3D-03 サイシード

〒160-8361
東京都新宿区西新宿住友不動産新宿セントラルパークタワー19F
TEL : 090-6516-7044
URL : https://saichat.jp/
Email : someya@sciseed.jp

見どころ

sAI搭載高性能チャットボット『sAI Chat』、AI搭載型FAQシステムの『sAI Search』、音声データ分析プロジェクト『sAI Voice Analyzer』をご紹介しています。課題や目的に合わせてツールをご提案することが可能ですので、「チャットボットがたくさん種類ありすぎてわからない！」「問い合わせ削減をしたいがどこから手を付けたらよいかわからない！」という方がいらっしゃいましたら、ぜひ、ご相談にお越しください！

出展品目

- sAI Chat
- sAI Search
- sAI Voice Analyzer NEW

第23回 コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2022 in 東京

3A-09 サイバーコム

〒231-0005
神奈川県横浜市中区本町4-34　横浜本社ビル
TEL : 045-319-6889
FAX : 03-3847-8500
URL : https://www.cy-com.co.jp/
Email : smartcti-sales@cy-com.co.jp

見どころ

サイバーコムでは運用状況からお伺いしコールセンターシステムのみでなくコールセンター運営で皆様が抱えている問題を多様な導入事例をもとに適切なカスタマイズで問題解決方法をご提案いたします。ぜひブースにてお気軽にご相談ください。

出展品目

- Cyber Smartシリーズ
- 楽々セキュアコネクト
- Cyber Position Navi
- Cyber Position Navi+ NEW

3B-22 サクシード

〒104-0033
東京都中央区新川1-8-6　秩父ビルディング
TEL : 03-5542-0536
FAX : 03-3553-1407
URL : https://www.succ.co.jp/
Email : info@succ.co.jp

見どころ

CTIでかわる電話対応業務
◆発着信を自動的に録音。何度でも手軽に再生可能
◆時間外や休業日等の音声アナウンスが可能
◆既存の顧客データや業務システム、電話設備を有効活用して安価な導入
◆クラウドPBXとの連携でシームレスな在宅環境構築を支援
4,500社超の導入実績を持つ『見えTEL君』をご覧下さい

出展品目

- CTIパッケージ『見えTEL君』
- 顧客管理ソフトウェア『かんたん受付』

2A-03 三協エアテック

〒111-0055
東京都台東区三筋2-6-11
TEL : 03-5821-8021
FAX : 03-5821-8027
URL : https://www.uruorich.jp/
Email : info@sat.co.jp

見どころ

高度清浄加湿装置「うるおリッチ」は業務用ならではの加湿量（最大150㎥の加湿）と殺菌フィルタ搭載の空気清浄能力が特長。コロナ禍の感染症対策・乾燥対策として全国各地のコールセンター内の空気環境改善にお役立ていただけます。さらに大容量の給水タンクや自動クリーニング機能により手入れの負担を軽減します。

出展品目

- 高度清浄加湿装置「うるおリッチ」 NEW

2N-15 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
URL : https://www.jabra.jp/
Email : hmori@jabra.com

見どころ

【コンタクトセンター向けヘッドセットの世界シェアトップレベル】世界中で採用されているJabraのヘッドセットやソリューションを最新製品含めて展示いたしますので、ぜひお立ち寄りください！

出展品目

- Jabra Engage 40 NEW
- Jabra Engage 50 II NEW
- Jabra Engage 65
- Jabra Pro 925
- Jabra BIZ 2400 II
- Jabra BIZ 2300

3N-10 CCアーキテクト

〒104-0033
東京都中央区新川2-1-7　セルコンスクエアビル3F
TEL : 050-5830-7067
FAX : 03-6222-8780
Email : sales@cc-arc.co.jp

見どころ

システム監視では捉えられないお客様が感じる音声の遅延や、電話がつながらないといった事象は大きく顧客満足度を低下させ、多大な機会損失を招きます。Cyara Pulseはコンタクトセンターの外から架電し、IVR音声、パフォーマンスの確認、音質の低下等、お客様目線で発生した不具合を瞬時に検知するので迅速なアクションが可能です。

出展品目

- Cyara

3A-08 ジーネクスト

〒102-0072
東京都千代田区飯田橋4-7-1　ロックビレイビル5F
TEL : 03-5962-5170
FAX : 03-3265-3443
URL : https://discoveriez.jp/
Email : voc-for-all@gnext.co.jp

見どころ

【導入企業100社以上！顧客対応ならDiscoveriez】
お客様相談室、サポートセンター、コールセンターなどコンタクトセンターへのシステム導入一筋20年！
汎用性・カスタマイズ性の高さを実感してください！

出展品目

- Discoveriez

3A-24 下関市

〒750-0006
山口県下関市南部町21-19　下関商工会館4F
TEL : 083-231-1357
FAX : 083-235-0910
URL : https://shimonoseki-kigyorich.jp
Email : kigyo-s@city.shimonoseki.yamaguchi.jp

見どころ

コールセンターの誘致に力を入れており、立地企業には回線使用料や事務所賃借料に対する支援だけでなく、新規雇用に対する支援も行っています。

出展品目

- 下関市の支援制度
- 下関市の事務所情報

3B-16 ジンテック

〒102-0084
東京都千代田区二番町11-7　住友不動産二番町ビル 3F
TEL : 03-5276-3731
FAX : 03-5276-4430
URL : https://www.jintec.com
Email : toiawase@jintec.com

見どころ

最新のAI音声合成装置やSMSを用いて、カジュアルに受電架電ができるクラウド型オートコールシステムPush!AutoCallのご案内を致します。
また独自技術である、全国の固定・携帯電話番号の過去の利用状況や通信キャリアのデータベース等から、顧客の電話番号データベースを最適化するご案内を致します。

出展品目

- Push!AutoCall
- Push!SMS
- Push!ChatSMS
- 電話番号クリーニング
- クレンジャー

3B-03 ズィーバーコミュニケーションズ

〒105-0004
東京都港区新橋5-27-1　パークプレイス4F
TEL : 03-6432-4963
FAX : 03-6432-4964
URL : https://www.zeevaa.com/
Email : info@zeevaa.com

見どころ

今年9月に手挙げ・チャット・モニタリングの3機能を新たに追加したシートマップサービス、地図deコンタクトをリリースしました。本ブースでは、マルチプラットフォームで動作する弊社サービスの紹介、デモンストレーションを行います。

出展品目

- 地図deコンタクト(新機能追加版)
- 壁deコンタクト
- ピカッdeコンタクト

3N-06 スカパー・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
URL : https://www.spcc-sp.com/

見どころ

衛星放送のスカパー！をはじめ、EC・飲食・メーカーなど25社以上のセンター運営ノウハウを活かしたコンタクトセンターサービスを提供。課題を解決しながらセンター立ち上げ、ビジネス成長に貢献いたします。BPOはもちろんコンサルティングも対応しています。センター運営やお客様対応のお悩みはぜひご相談ください！

2B-13 セールスフォース・ジャパン

〒100-0005
東京都千代田区丸の内1-1-3 日本生命丸の内ガーデンタワー（Salesforce Tower）
TEL : 03-4222-1000
URL : https://www.salesforce.com/jp/
Email : kotsuka@salesforce.com

見どころ

AIを活用したワークフローで業務を効率化し、あらゆるタッチポイントでの顧客とのつながりをサポートします。顧客ごとにパーソナライズされたサービスで、顧客ロイヤリティを高めましょう。エンゲージメントを高める真のカスタマーサービス、業務生産性を向上するソリューションをご紹介します。

出展品目

- Service Cloud
- Digital Engagement
- Service Cloud Voice
- Feedback Management
- Visual Remote Assistant
- Einstein Bots
- Slack

3D-25 ZVC JAPAN

〒150-8510
東京都渋谷区渋谷 渋谷ヒカリエ33F
URL : http://zoom.com

見どころ

Zoom はコミュニケーションプラットフォームとして、ミーティングだけでなく、電話、チャット、Roomシステムなどをご提供しています。その中でも、Zoom Phone は、あらゆる規模のビジネスに向けた、機能豊富なクラウド電話システムとして高品質な音声と安定した接続性をお届けします。

出展品目

- Zoom Phone
- Zoom Rooms

共同出展社

日商エレクトロニクス
Neatframe

2F-01 selfree

共同出展社
KDDIウェブコミュニケーションズ
ソフトフロントジャパン

2A-27 Zendesk

〒104-0031
東京都中央区京橋2-21　京橋エドグラン20F
TEL : 050-3205-0769
URL : https://www.zendesk.co.jp/
Email : zendeskjp@zendesk.com

出展品目
- Zendesk Suite

2A-04 ソニーネットワークコミュニケーションズ

〒108-0075
東京都港区港南1-7-1　本社オフィス
TEL : 03-6714-8736
FAX : 03-3740-2663
URL : https://ai.nuro.jp/cc/
Email : snc-ss-form-reception@sony.com

見どころ
NURO AI コンタクトセンターはチャネル / プロセス / データをデジタル化したコンタクトセンター基盤とAI連携で、新しいコミュニケーション体験を提供します。Prediction Oneは申込社28,000を超えるソニー開発のAI予測分析ツールです。入電予測等幅広くご利用でき業務効率化のサポートをします。ぜひ、会場でご確認ください

出展品目
- オムニチャネルプラットフォーム（音声基盤サービス）
- 音声テキストソリューション（音声認識サービス）
- ボットソリューション (AIチャットボットサービス)
- ボットソリューション (AI音声ボットサービス) NEW
- VPN接続ソリューション
- 予測分析ツール「Prediction One」

3A-11 ソフツー

〒103-0004
東京都中央区東日本橋 野村不動産東日本橋ビル5F
TEL : 03-4455-7300
FAX : 03-6667-0687
URL : https://www.softsu.co.jp/
Email : bb-sales@softsu.co.jp

見どころ
2008年より独自開発しているCTIシステムBlueBeanはオペレーターの一括登録やMac版のソフトフォンのリリースなど以前よりバージョンアップしております。
新商材の電話代行サービス「ミライAI」とBlueBeanを併用することでBCP対策や溢れ呼対策もできます。是非この機会に一度デモ環境にてお試しくださいませ。

出展品目
- BlueBean
- ミライAI NEW

2F-01 ソフトフロントジャパン

共同出展社
KDDIウェブコミュニケーションズ
selfree

3C-18 タカコム

〒103-0012
東京都中央区日本橋堀留町2-9-8　Daiwa日本橋堀留町ビル3F
TEL : 03-5651-2281
URL : https://www.takacom.co.jp
Email : support@takacom.co.jp

見どころ
リアルタイム音声認識＋通話録音を1席88,000円で導入できる、買い切りのPCアプリ「VR-RS100RDW」をご紹介します。
従量課金や利用時間制限がなく、永久ライセンスでランニングコストが不要、トータルコストを抑えて音声認識を利用できます。
リアルタイムの音声認識で、オペレータの後処理業務や管理者のモニタリング業務の負担を大幅に軽減。テキスト化による音声利活用の促進を強力にサポートします。

出展品目
- リアルタイム音声認識＆録音アプリ VR-RS100RDW NEW
- 音声認識搭載 通話録音装置 VR-TR785
- 音声認識サーバ VR-TRS110
- 音声認識搭載 音声データ集中管理システム VR-TR910CES

3B-06 タグジャパン

〒331-0814
埼玉県さいたま市北区東大成町1-497　MJ赤柴ビル4F
TEL : 048-615-1011
FAX : 048-615-1133
URL : http://tagjapan.jp/
Email : welcome@tagjapan.jp

見どころ

コールセンター・BPOセンターなど人材の適正配置。現場にフィットする人の技術のモデルで自動化を標準化。現場運用のオペレーションを御社独自に、手直し不要な、組合せ最適化技術をマイナーチェンジに可能が特徴。・働き方改革とWFM、連休の平準化（土日含む）、作業の平準化、呼量のCPH配置・タイムテーブル配置

出展品目

- 幹部の右腕・シフト表
- 幹部の右腕・タスク分担表
- 幹部の右腕・人時かんばん（工数スケジューラ）
- 幹部の右腕・勤怠管理
- 幹部の右腕・タイムキーパー（作業実績管理）

3D-23 TACT

〒150-0001
東京都渋谷区神宮前1-3-10　田村駒ビル 5F
TEL : 03-6741-4152
URL : https://www.tactinc.jp/
Email : ai_operation@tactinc.jp

見どころ

AIコンシェルジュは、人に代わって電話を取る・かけるボイスボットです。
CRM等との連携で顧客に応じた対応が可能です。
コールセンター運営経験をもとに開発された対話型AIと、豊富な導入事例をもとにした導入から運用までの一気通貫のサポートで、企業の業務効率化を実現します。

出展品目

- AIコンシェルジュ
- SMS送るくん

2N-12 TWC JAPAN

〒542-0076
大阪府大阪市中央区難波2-3-11　ナンバ八千代ビル4F B号室
TEL : 06-4256-1540
FAX : 06-4256-1541
URL : http://www.thewc.co.jp
Email : rina_tomochika@thewc.co.jp

見どころ

今回TWC JAPANが紹介するサービスは、各チャネルから流入された顧客からの相談Qを一つの画面で応対・管理する統合管理ソリューション「outaigate」です。outaigateではオムニチャネルはもちろん顧客管理や分析機能、さらにはLINEマーケティングとも連携しマーケティングにも力を入れ、EC事業、CS運営の方々の様々な「悩み」を一つに解決することができます。効率的でストレスフリーな顧客対応をoutaigateと始めましょう！

出展品目

- outaigate（オウタイゲート） NEW

2F-06 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
TEL : 03-4405-7836
FAX : 03-6436-3536
URL : https://fastseries.jp/
Email : crm@techmatrix.co.jp

見どころ

圧倒的な"使いやすさ"が特徴のコンタクトセンターCRM及びFAQナレッジシステムであるパッケージソフトウェア「FastSeries」をご紹介いたします。シナリオ型チャットボット機能を搭載した「FastChat」も実際の画面でご覧いただけますのでお気軽にお立ち寄りください。全製品オンプレ／クラウドどちらでもご提供可能です。

出展品目

- コンタクトセンターCRM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
- 地方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
- Webチャットシステム／FastChat

3A-16 テックタッチ

〒100-6005
東京都千代田区霞ヶ関3-2-5　霞が関ビルディング5F
TEL : 03-4334-8109
URL : https://techtouch.jp/

見どころ

コールセンターにおける活用事例をもとに、デモをお届けします。業務効率化や生産性向上につながるコールセンターオペレーションにお悩みの方はぜひブースにお立ち寄りください。

出展品目

- テックタッチ

2B-29 Twilio Japan

〒151-0051
東京都渋谷区千駄ヶ谷　リンクスクエア新宿 16F
TEL : 050-3196-5777
URL : https://www.twilio.com/ja/
Email : info_japan@twilio.com

見どころ

Twilioでは、電話、チャット、SMSなど、マルチチャネル対応クラウドコンタクトセンターソリューション「Twilio FLEX」を中心に、コンタクトセンターで必要とされる様々なコンタクトチャネルのユースケースをご覧いただけます。また、定期的なブースプレゼンテーションにてコンタクトセンターに必要なチャネルの活用方法をご紹介して参ります。是非お立ち寄り下さい！

出展品目

- Twilio Flex
- Twilio SendGrid
- Programmable Voice
- Programmable SMS
- Verify
- Programmable Video

第23回 コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2022 in 東京

3A-25 トゥモロー・ネット

〒140-0002
東京都品川区東品川3-28-25　プロロジスアーバン東京品川1 3F
TEL : 03-6810-4990
URL : https://cat-ai.jp/
Email : cat-ai.info@tomorrow-net.co.jp

見どころ

トゥモロー・ネットでは、ボイスボットとチャットボットをオールインワンで提供するサービス「CAT. AI」を紹介します 。展示ブースでは、実際にボイスボットのデモンストレーションを実施します。ボイスボットとチャットボットを掛け合わせた、新しいコールセンターソリューションをぜひご体験ください。

出展品目

- CAT.AI NEW

2A-23 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 : 044-850-1533
FAX : 044-850-1534
URL : https://nagatsuka.co.jp/
Email : ndksales@ml.nagatsuka.co.jp

見どころ

通話録音システムVCLog10は、在宅センターの録音だけでなくオペレーターのデスクトップ録画やPCカメラの録画なども可能なトータルレコーディングをリリースしました。
さらに現在手に入りにくいSIP/IP電話機Grandstreamの取り扱いを開始しました。

出展品目

- 業務用ヘッドセット【エンタープライズ】
- 通話録音システム VCLog10 NEW
- 画面共有ソリューション　Screenbeam NEW
- IP電話機 Grandstream NEW

3D-25 Neatframe

〒105-7590
東京都港区海岸1-7-1　東京ポートシティ竹芝オフィスタワー10F WeWork内
TEL : 080-6647-5688
URL : https://neat-japan.com
Email : satoru.munetaka@neat.no

見どころ

Neatはノルウェー生まれのビデオ会議デバイスのブランドです。カメラ・オーディオ一体型のデバイスで、高画質・高音質に加え、誰でも使いこなせる簡単操作が魅力です。会議室に居る一人ひとりを大きく映し、声も隅々まで拾い上げるので、ハイブリッド会議でも一体感が感じられる会議運営が可能になります。

出展品目

- Neat Frame
- Neat Board
- Neat Bar
- Neat Bar Pro
- Neat Pad

共同出展社

日商エレクトロニクス
ZVC JAPAN

3D-25 日商エレクトロニクス

〒102-0084
東京都千代田区二番町3-5
URL : https://zoom.nissho-ele.co.jp/lineup/zoom_phone/
Email : zp-sales@nissho-ele.co.jp

見どころ

今話題のZoomが提供するクラウド電話システム『Zoom Phone』を軸に、以下3つのコンセプトで展示を予定しております。
・1席2,000円/月で実現する次世代コンタクトセンター
・Web会議のZoomが提供する次世代クラウド電話サービス
・月6,000円/人で実現する アウトバウンド コンタクトセンター
この機会にぜひお立ち寄りください！

出展品目

- Zoom Phone
- Neat Board
- Neat Frame
- amptalk

共同出展社

ZVC JAPAN
Neatframe

2D-07 日本アバイア

〒107-0052
東京都港区赤坂2-17-7　赤坂溜池タワー
TEL : 03-5575-8850　FAX : 03-5575-8908
URL : http://www.avaya.com/jp
Email : jpenquiry@avaya.com

見どころ

初登場のAvaya OneCloud CCaaSは、パブリッククラウド上で提供されるアバイアの全く新しいコンタクトセンターソリューションです。小規模でも、デジタルチャネルだけでも、低価格ですぐに始めることが可能で、音声、ビデオ、チャット、メッセージングなどを簡単に接続し、あらゆるタッチポイントで顧客と従業員にスムーズなエクスペリエンスを提供します。他にもWebRTCを活用した在宅エージェントソリューション、Google CCAI連携で実現する仮想エージェント、国内のお客様の要望に応じて開発されたパッケージ製品群などアバイアブースでご体験ください。

出展品目

- Avaya OneCloud CCaaS NEW
- 在宅エージェントソリューション
- Google Cloud CCAI連携ソリューション
- Agent MAP Web版 NEW
- StationLink Web版／Voice + SMS NEW
- SmartCB
- CC-One Portal Ver.2.3 NEW

共同出展社

伊藤忠テクノソリューションズ
エス・アンド・アイ
丸紅情報システムズ
三井情報

2A-31 日本HP

〒160-0022
東京都新宿区新宿6-27-30　新宿イーストサイドスクエア3F
TEL : 03-4560-3641
URL : https://www.poly.com/jp/ja
Email : shoko.ishihara@poly.com

見どころ

Poly はヘッドセットメーカーPlantronics とビデオ会議メーカーのポリコムが統合して生まれたブランドです。ブースでは、オペレーターをはじめとするCSRが最高の対応ができるように、さまざまなテクノロジーを搭載したヘッドセットやデスクトップ電話機などを実機とともにご紹介します。是非、ブースにお立ち寄りください！

出展品目

- Poly EncorePro シリーズ コールセンター向けヘッドセット
- Poly Savi 7300 Office シリーズ DECT ヘッドセット
- Poly Voyager シリーズ Bluetooth ヘッドセット
- Poly DA シリーズ コールセンター向けアナログヘッドセット用USBオーディオプロセッサ
- Poly Studio P5 Web カメラ
- Poly VVX シリーズ IP デスクトップ電話機
- Poly VVX D230 DECT コードレス IP 電話機 NEW
- Poly Edge B シリーズ IP デスクトップ電話機 NEW
- Poly Edge E シリーズ IP デスクトップ電話機 NEW

第23回 コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2022 in 東京

2F-03 日本マイクロソフト

〒108-0075
東京都港区港南2-16-3　品川グランドセントラルタワー
TEL : 0120-167-400
URL : https://dynamics.microsoft.com/ja-jp/

見どころ

【サービス体験のモダナイゼーション】
マイクロソフトの「Digital Contact Center Platform」は、お客様とのコンタクトポイントである音声、チャット、メール、SNS、IVRやボット、ポータルまで、様々なチャネルをカバーするオムニチャネルを提供しています。また、AIやローコード・ノーコード開発も活用した様々な自動化、そして不正防止などのセキュリティも担保しながら、コンタクトセンターでの業務をトータルに効率化、エージェントの業務を支援し、お客様とのエンゲージを高めながらビジネスを促進します。
当社ブースでは、マイクロソフトファミリーに加わったNuance社による音声ソリューションを含む「Digital Contact Center Platform」で、どのように今まで以上にお客様が受けるサービス体験が向上できるか、個々の機能の追加ではないマイクロソフトならではの包括的なアプローチやコラボレーション、プラットフォームがもたらす効果をご体感いただけます。連携パートナーソリューションと共にMicrosoft Dynamics 365で実現するCRMの世界をご覧ください。

出展品目

- Microsoft Digital Contact Center Platform NEW

3B-20 日本リテイルシステム

〒110-0016
東京都台東区台東2-1-1　東秋葉原ビル2F
TEL : 03-6240-1013
FAX : 03-6803-2335
URL : http://www.alljrs.co.jp/
Email : ss-info@alljrs.co.jp

見どころ

複数の大手飲食チェーン店を中心に、25年以上サポート業務で培った経験や知識を生かしたヘルプデスクを行っています。
また、コール業務以外にもキッティング作業・預かり保守・オンサイト保守などもお受けしていますので様々なご要望に合わせたサービスを提供します。ぜひご相談下さい。

出展品目

- ヘルプデスク

3D-06 PKSHA Communication

〒150-0013
東京都渋谷区恵比寿1-19-15　ウノサワ東急ビル7F
TEL : 03-6859-7770
FAX : 03-4335-7694
URL : https://com.pkshatech.com/
Email : pkcom_marketing@pkshatech.com

見どころ

11年連続国内シェアNo.1のFAQシステム「PKSHA FAQ」を始め、国内シェアNo.1のチャットボット「PKSHA Chatbot」、月25万件のコールに対応するボイスボット「PKSHA Voicebot」など、カスタマーサポート向けAI SaaSをご紹介します。ブース・セミナーでお待ちしております。

出展品目

- PKSHA FAQ(FAQ)
- PKSHA Chatbot
- PKSHA Voicebot
- PKSHA Speech Insight NEW

3A-02 パーソルプロセス＆テクノロジー

〒135-0061
東京都江東区豊洲3-2-20　豊洲フロント7F
TEL : 03-6385-0900
URL : https://www.persol-pt.co.jp/contact-center/
Email : cc_marketing@persol.co.jp

見どころ

お客様の業務をお預かりして運営するアウトソーシング型のコンタクトセンターサービスです。日々の業務改善、抜本的なプロセス改善を提案実行する「課題解決 × 伴走型」のサービスを提供しております。
また、当日はコスト削減や問い合わせ数の削減を実現する「FAQ×コンタクトセンター」の事例もご紹介いたします。

出展品目

- コンタクトセンターサービス
- テレセールス＆マーケティング
- サポートデスクアウトソーシング
- ビジネスプロセスアウトソーシング
- RPA/SaaS構築/BI分析

2A-12 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

見どころ

顧客応対に必要な標準機能を備え、さまざまな外部システムとAPI連携できるコールセンターCRM（サブスクとしても提供可）、AWSを活用したコールセンタークラウドサービス、AI・チャットボットなどの運用最適化支援サービス、分散センターの構築を支援するソリューションなどをご紹介します。

出展品目

- コールセンターCRM「inspirX 5（インスピーリ）」
- CRMクラウドサービス「iXClouZ（アイエックスクラウズ）」
- Amazon Connectを活用したコンタクトセンタークラウドサービス「Connectrek（コネクトレック）」 NEW
- コールセンター高機能化のためのコンサルティングサービス
- AIボット（ボイス・チャット）の 運用最適化アウトソーシングサービス NEW
- CC拠点分散化による採用難/BCP/SDGs対応ソリューション

3B-07 P&Wソリューションズ

〒140-0002
東京都品川区東品川2-5-5 HarborOneビル2F
TEL : 03-5796-0207
FAX : 03-5796-0208
URL : https://www.pw-s.com/
Email : sales@pw-s.com

見どころ

進化し続ける「Sweet Series」は、国内のコンタクトセンターに特化したWFMソフトです。国内No.1 の導入実績があり、たくさんのお客さまの「あったらいいのに」をカタチにした豊富な機能と「AI」技術で、ES向上や離職率低下を実現。グループウェアやタイムカード機能により、在宅勤務や時差出勤などの働き方の新しいスタイルを支援いたします。クラウドでのご使用も可能です。

出展品目

- Sweet PPM
- Sweet Grp(グループウェア)
- Sweet Quality Management(品質管理)
- Sweet Seat Manager(座席監視)
- Sweet Q
- Sweet Messenger

3A-20 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 : 03-6631-0562
URL : https://www.bewith.net/
Email : omnialink_mu@bewith.net

見どころ

SVとオペレーターの業務効率化・在宅コンタクトセンターを実現する、クラウドコールセンターシステム「Omnia LINK（オムニアリンク）」をご紹介しています。
コールセンター運営、クラウドPBX導入、コールセンター業務改善など、幅広くご相談いただけます。是非お立ち寄りください。

出展品目

- Omnia LINK(オムニアリンク)

3A-04 日立産業制御ソリューションズ

〒110-0006
東京都台東区秋葉原6-1　秋葉原大栄ビル
TEL : 090-9003-7365
FAX : 03-3251-7299
URL : https://www.hitachi-ics.co.jp/
Email : jin.yamamoto.qr@hitachi.com

見どころ

Amazon Connectを利用したコンタクトセンターシステムのクラウドサービスに独自機能を追加し、お客さまの業務に合わせたシステムをクラウドサービスで提供します。

出展品目

- マルチコンタクトセンターソリューションTELEPHONYMASTER／Cloud

3A-23 日立システムズ

〒141-8672
東京都品川区大崎1-2-1　大崎フロントタワー
TEL : 03-5435-5608
URL : https://www.hitachi-systems.com/
Email : takayuki.shimizu.eh@hitachi-systems.com

出展品目

- AMELIA

3D-05 VideoTouch

〒150-0031
東京都渋谷区桜丘町 18-4　二宮ビル 118号室
URL : https://videotouch.jp/
Email : sales_videotouch@videotouch.co.jp

見どころ

「VideoTouch」は、驚くほど簡単に動画の「収録・編集・配信・分析」をワンストップで行うことができる「動画トレーニングプラットフォーム」です。「マニュアル」や「FAQ」、「研修用コンテンツ」などを、学習効果の高い動画で簡単に作成し、従業員教育や顧客に対して、質の高い動画によるトレーニングを実現できます。

出展品目

- VideoTouch NEW

3A-07 福岡市

〒102-0093
東京都千代田区平河町2-4-1　日本都市センター会館12F
TEL : 03-3261-9712
FAX : 03-5276-7895
URL : https://www.city.fukuoka.lg.jp/keizai/k-yuchi/business/kigyouritti.html
Email : tokyooffice.GAPB@city.fukuoka.lg.jp

見どころ

今、人口が大都市No.1のスピードで伸びる活力に溢れる都市「福岡」。今後も人口増加が続く見込みで、若者が多く、とりわけ女性が多いのが特徴です。また、空港から都心まで約10分という利便性の高さ、コストや災害リスクの低さなど、コンタクトセンターの立地に最適な環境です。ぜひ福岡市ブースにお立ち寄りください！

出展品目

- 福岡市のご案内
- 福岡市の立地交付金制度

3A-14 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 : 03-5675-5515
URL : http://www.fujiya-sc.co.jp
Email : chiharu.nakajima@fujiya-sc.co.jp

見どころ

「オペレーター育成」「CS向上」「人件費削減」来場者様の多くが、コールセンター運営における課題として挙げております。これらは当社アウトソーシングサービスで解決いたします！他にも受注業務や印刷発送、経理系業務等幅広く柔軟に対応可能です。課題解決の選択肢として事例を交えて当社BPOサービスを紹介します。

出展品目

- 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
- データ入力業務/スキャン業務　BPOサービス
- デザイン制作/キッティング業務　BPOサービス

共同出展社

協栄産業

第23回 コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2022 in 東京

2D-17 ブライシス

〒107-0062
東京都港区南青山3-8-38　南青山東急ビル3F
TEL : 03-4590-3500
URL : http://www.brisys.co.jp/
Email : info@brisys.co.jp

見どころ

導入社数2,000・稼働席数40,000を突破。6年連続シェアNo.1のクラウド型CTI「BIZTEL」。ブースでは豊富な機能が備わる最新バージョンを展示。通話分析・音声認識AI連携など業務効率化・在宅化に役立つソリューションをご覧いただけます。教育課題の解決に役立つサービス「BIZTEL shouin」のデモも実施。ぜひお立ち寄りください。

出展品目

- BIZTELコールセンター
- BIZTEL shouin

共同出展社

リンク

3C-23 プライムフォース

〒106-0032
東京都港区六本木2-2-6　福吉町ビル6F
TEL : 050-3000-4455
URL : https://www.primeforce.co.jp/
Email : sales@primeforce.co.jp

見どころ

コールセンターのDXを推進するコンサルティング会社。長い経験と、科学的なマネジメント手法を駆使した組織アセスメント、マネジメントの体系化・人材育成など、他社に類を見ないスキルを、ワンストップで提供するプロフェッショナル集団です。全く新しいデジタルカスタマーサービスの資格制度を発表します。

出展品目

- CCユニバーシティコールセンターで働く人のためのYouTube大学 NEW
- CMX 苦情マネジメントシステム NEW
- SDXC サポートデジタル資格制度 NEW
- コールセンターDXコンサルティング

2A-15 ベリントシステムズジャパン

〒102-0083
東京都千代田区麹町5-1　NK真和ビル8F
TEL : 03-6261-0970
URL : https://www.verint.com/ja/
Email : information.jp@verint.com

見どころ

VOCの収集、分析をはじめ、業務全体を可視化をすることで、業務の効率化/最適化を実現するソリューションをご紹介します。人出不足解消とともに、顧客への応対品質向上をサポートいたします。

出展品目

- SA（会話音声分析）
- OM（タスク管理・分析ツール）
- DPA（デスクトッププロセス分析）
- Teams Recording（Teamsレコーディング）
- QM(応対品質管理）
- PM（パフォーマンス管理）
- WFM（ワークフォースマネジメント）
- FTR（フルタイムレコーディング：通話録音）

共同出展社

エス・アンド・アイ

3A-22 Helpfeel

〒602-0023
京都府京都市上京区御所八幡町110-16　かわもとビル5F
URL : https://corp.helpfeel.com/ja/home
Email : akie.kayama@notainc.com

見どころ

Helpfeelは、圧倒的なFAQ検索ヒット率と高速応答を特長とするFAQシステムです。革新的な技術「意図予測検索」によって、曖昧な表現、感覚的な表現、スペルミスなどにも対応してお客様が意図する質問を正確に予測し、適切な回答を表示することができます。

出展品目

- Helpfeel

3A-15 Vonage Japan

〒104-0031
東京都中央区京橋　東京スクエアガーデン14F
TEL : 03-6670-6930
URL : https://www.vonagebusiness.jp/
Email : tomomi.greene@vonage.com

見どころ

Vonageは、音声、ビデオ、メッセージ（SMS・チャット）など、多様化するお客さまとのコミュニケーションチャネルを短期間・低コストで導入できるコミュニケーションプラットフォームを提供しています。

音声回線のクラウド化と付加価値の高いコンタクトセンターを実現します！ぜひお立ち寄りください。

出展品目

- Voice API

In-App Voice
Video API
SMS API
Verify API
SIP Trunking（BYOC：Bring Your Own Carrier）
Conversation API
Messages API

2N-07 マーケティングアソシエーション

〒110-0008
東京都台東区池之端1-1-15
TEL : 03-5834-3848
FAX : 03-5834-3875
URL : https://www.ma-inc.jp/
Email : ma_sales@ma-inc.jp

見どころ

正社員100%でコールセンター／カスタマーサポートのアウトソーシングサービスを提供。
カスタマーサポート、テクニカルサポート、ヘルプデスク対応、アウトバウンド対応、ECサイト向け運用代行など様々なニーズにお応えいたします。
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頂きます。

出展品目

- カスタマーサポートPLUS
- ECサポロジPLUS

第23回 コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2022 in 東京

2D-07 丸紅情報システムズ

〒169-0072
東京都新宿区大久保3-8-2　新宿ガーデンタワー
TEL : 03-4243-4310
FAX : 03-4243-4399
URL : https://www.marubeni-sys.com/corporate/profile/
Email : MSYS-FF0A@jpn.marubeni-sys.com

見どころ

この度、日本でトップシェアを占めるグローバルスタンダードPBX製品であるAVAYA様のPBXシステムを、当社が日本で初めてAWSに構築したノウハウを活かして、
パブリッククラウドサービス「Omnis Contact」としてご提供を開始しました。
また、音声認識ソリューション「MSYS Omnis」についても品質評価機能など
強化された機能群を中心にご紹介致します。

出展品目

- Omnis Contact NEW
- MSYS Omnis

共同出展社

日本アバイア
伊藤忠テクノソリューションズ
エス・アンド・アイ
三井情報

2D-07 三井情報

共同出展社

日本アバイア
伊藤忠テクノソリューションズ
エス・アンド・アイ
丸紅情報システムズ

2A-01 ミライト・ワン・システムズ

〒105-0021
東京都港区東新橋2-3-3　ルオーゴ汐留ビル8F
TEL : 03-6625-0838
FAX : 03-6625-0840
URL : https://mrt.mirait.co.jp/solution/castingtable/
Email : casting@mirait.co.jp

見どころ

WFM（ワークフォース・マネジメント）ツール「Casting Table4.0」をご紹介いたします。高精度な呼量予測から最適なシフトを作成し、人員コスト最適化とサービス品質向上を同時に実現。本バージョンでは、天候による実績呼量の変動を取り除く機能や在宅管理機能を新たに追加し、利便性が向上しました。

出展品目

- Casting Table4.0（クラウドサービス版／オンプレミス版） NEW

Casting Table4.0スマートフォン版 NEW

3B-05 メディアシステム

〒812-0011
福岡県福岡市博多区博多駅前2-12-3　HAKATAエフビル7F
TEL : 092-477-5600
FAX : 092-477-5620
URL : https://www.media-system.co.jp/
Email : eigyo@media-system.co.jp

見どころ

BtoC向け 電話受付のお悩みをサッと解決！ビデオ通話サービス「LinkPhone（リンクフォン）」リリース
ホームページからの問合せ時に音声通話かビデオ通話の選択が可能に

出展品目

- media-CTI
- Link Phone NEW

2B-03 メディアリンク

〒108-0014
東京都港区芝5-31-17　PMO田町5F
TEL : 03-3455-2700
FAX : 03-3455-2708
URL : https://www.medialink-ml.co.jp/

見どころ

業務効率化を加速する、CTIシステム『MediaCalls』・IVRサービス『MediaVoice』・チャットボット『MediaTalk』ほか、VOCを起点とした業界初のコールセンター応対品質向上サービス『CC Survey』をご紹介。100%お客様に向き合えるコールセンターの実現をサポートします！

出展品目

- MediaCalls - コールセンターを「強く」するIP-PBXソフトウェア
- MediaVoice - あらゆる業務の効率化を支援する音声テックIVRサービス
- MediaTalk - Botと有人で効率化と高解決率を両立するチャットツール
- CC Survey - VOCを起点とした業界初の応対品質向上サービス NEW

3C-20 モビルス

〒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 : contact+crmt@mobilus.co.jp

見どころ

顧客対応業務における呼量削減や業務効率化を支援する『チャットボットやボイスボットを活用した高度な自動化事例』『有人チャットやビジュアルIVRを組み合わせた解決率と顧客満足度向上のご提案』『個人情報の確認が必要な問い合わせまで対応範囲を拡大できるチャットサポートのセキュリティ機能』などをご紹介します。

出展品目

- システム連携による高度な自動化ができるチャットボットMOBI BOT（モビボット）
- 解決率や顧客満足度を向上させる有人チャットMOBI AGENT（モビエージェント）
- 電話対応の自動化を実現するボイスボットMOBI VOICE（モビボイス）
- LINEをもっと活用できるセグメント配信システムMOBI CAST（モビキャスト）
- 問い合わせ導線の柔軟な振分けを実現するVisual IVR（ビジュアルIVR）
- チャットサポートのセキュリティ Security Suite（セキュリティスイート） NEW
- チャットサポートの運用効果改善するカスタマーサクセスプラン NEW

第23回 コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2022 in 東京

2D-02 ユーザーローカル

〒141-0032
東京都品川区大崎 2-11-1　大崎ウィズタワー4F
TEL : 03-6420-0802
FAX : 03-6435-2116
URL : https://chatbot.userlocal.jp/
Email : terasawa@userlocal.jp

見どころ

「サポートチャットボット」「AI FAQシステム」は顧客・社員からの問い合わせ対応をAIを活用して自動化する法人向けのクラウドサービスです。

別事業のSNS分析ツールを提供してきたノウハウを生かした独自開発のAI搭載によって高い回答精度を誇り、さらに専任チームによる手厚いサポートも基本料金内でご用意しております。

出展品目

- サポートチャットボット
- AI FAQシステム

3B-15 ユニフォア・テクノロジーズ・ジャパン

〒101-0054
東京都千代田区神田錦町2-2-1　神田スクエア11F
TEL : 03-6820-1298
FAX : 03-6820-1297
URL : http://jp.uniphore.com/
Email : infoJP@uniphore.com

見どころ

単なる通話テキスト化だけでなく会話型AIによる要約など、オペレータ業務支援ソリューションをご紹介します。通話中、通話後にどのように処理が行われオペレータの負担を軽減できるのか、デモをご用意しておりますので是非お立ち寄りください。

出展品目

- U-Assist
- U-Self Serve
- U-Analyze

3D-13 RightTouch

〒153-0064
東京都目黒区下目黒2-17-18　TERRA PORT MEGURO 5階
TEL : 050-3161-7368
URL : https://righttouch.co.jp/
Email : righttouch@plaid.co.jp

見どころ

顧客は問い合わせをしたいわけではなく解決したいもの。問い合わせの発生源となるwebページを特定し、顧客のつまずきを具体的に知ることができれば、正しいタイミングで先回りしてサポートできます。良質な顧客体験をつくるKARTE RightSupportをご紹介しますので、ぜひブースにお立ち寄りください。

出展品目

- KARTE RightSupport NEW

3C-03 LINE

〒164-0004
東京都新宿区四谷1-6-1　四谷タワー23F

見どころ

コンタクトセンター・コールセンターが抱える課題や
CX / EXの向上を妨げているポイントをLINE AiCallで解決しませんか？
当日は、LINE AiCallのご説明・導入事例をもとに導入効果などをご紹介させていただきます。
また、実際の音声認識・音声合成を体験できるデモもご用意いておりますので、是非お立ち寄りください。

出展品目

- LINE AiCall

2A-08 ラクス

〒151-0051
東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-11　アグリスクエア新宿2F
TEL : 03-5312-7850
FAX : 0120-825-348
URL : https://www.rakutel.jp/
Email : rakutel@rakus.co.jp

見どころ

電話業務向けCRMシステム「楽テル」とメール共有管理システム「メールディーラー」をご案内しております。コールセンターで起こる電話・メールのお悩みを一気通貫で解決する方法をご紹介します。デモ画面、各種資料、ノベルティをご用意しておりますのでお気軽にお立ち寄りください。

出展品目

- 楽テル
- メールディーラー

2B-01 楽天コミュニケーションズ

〒158-0094
東京都世田谷区玉川1-14-1　楽天クリムゾンハウス
URL : https://comm.rakuten.co.jp/
Email : rcomm-cn-ib@mail.rakuten.com

見どころ

クラウド型ソリューション「楽天コネクト」シリーズのうち、楽天グループを始めとして数多く導入されているオムニチャネル対応コンタクトセンターソリューション「楽天コネクトStorm」と、会話をAIで分析して効果的な電話応対を実現する「楽天コネクト×MiiTel」を、デモを含めてご紹介します。

出展品目

- 楽天コネクト Storm
- 楽天コネクト Speed
- 楽天コネクト × MiiTel NEW

3A-13 リコージャパン

〒104-6042
東京都中央区晴海1-8-10　オフィスタワーX 42F
TEL : 080-2155-8266
URL : https://www.ricoh.co.jp/service/ai-for-work
Email : kentaroh_iishi@jp.ricoh.com

見どころ

リコーの自然言語処理(NLP)のAI技術でVOCデータを分析し業務のDX化を支援する「仕事のAI」サービスをご紹介！「文章データ」から情報を抽出する「テキストマイニング」技術と比較し、単語ベースの条件設定が不要で、AIにより人が文章を解釈するのと同じようにコンテキストを捉える機能をぜひご覧下さい！

出展品目

- 仕事のAI お客様の声(VOC)シリーズ NEW

2D-17 リンク

〒107-0061
東京都港区北青山2-14-4　アーガイル青山14F
TEL : 0120-948-135
URL : https://biztel.jp/
Email : pr@biztel.jp

見どころ

導入社数2,000・稼働席数40,000を突破。6年連続シェアNo.1のクラウド型CTI「BIZTEL」。ブースでは豊富な機能が備わる最新バージョンを展示。通話分析・音声認識AI連携など業務効率化・在宅化に役立つソリューションをご覧いただけます。教育課題の解決に役立つサービス「BIZTEL shouin」のデモも実施。ぜひお立ち寄りください。

出展品目

- BIZTEL コールセンター
- BIZTEL shouin

共同出展社

ブライシス

2N-13 ログイット

〒170-0005
東京都豊島区南大塚2-25-15　South新大塚ビル8F
TEL : 03-5981-1532
FAX : 03-5981-1537
URL : https://www.logit.co.jp
Email : ss-dept@logit.co.jp

見どころ

創業以来20年以上 最先端かつグローバルで利用されているオムニチャネルレコーディングや感情解析（AI）、非対面顧客支援、業務自動化(ロボット)、音声認識・合成・IVRを専門に金融機関やBPO、通信キャリアなどミッションクリティカルなシステムの提案から構築、運用・保守までをワンストップで安心してお任せいただけます。

出展品目

- ユニファイドコミュニケーション向けレコーディングソリューション NICE Trading Recording
- 従来のコンタクトセンタープラットフォームを飛躍的に進化させたクラウドシステムNICE CXone
- “人の声”からその人の”感情を可視化” 感情解析ソリューションLVAS（LogIT Voice Analysis Solution）
- スマートデバイスで簡単手続き　非対面顧客支援プラットフォーム Digital Completion Cloud
- 在宅コンタクトセンター向けソリューション NICE Engage Platform
- コンタクトセンター向けに特化したRPA：NICE Robotic Process Automation
- 高精度な音声認識によって音声セルフサービスの効率を飛躍的に向上させる Nuance Recognizer
- コンプライアンス遵守、営業活動の記録・分析に活用することができる対面録音 REVEAL