

# 【今週開催】カスタマーサポート業界最大級の展示会「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2022 in 東京 (第23回)」

## 【11/10(木)・11(金)】

今年のテーマは「『感動』を『成長』に変えるCX戦略」。ITツールの導入や運用、センター運営、人材育成など、様々な課題に対するヒントを一度に聞けるのは『コールセンター/CRMデモ&コンファレンス』だけ！

株式会社リックテレコム 月刊コールセンタージャパン（東京都文京区）、インフォマーケッツ ジャパン株式会社（東京都千代田区）は11月10日(木)・11日(金)の2日間、「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2022 in 東京 (第23回)」をサンシャインシティ・文化会館ビル（東京都豊島区）で開催します。

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2022 in 東京 (第23回) オフィシャルWEBサイト：

<https://www.japanjewelleryfair.com/>



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。

### ● 本イベント「4つの見どころ」

1. IT、人材育成、顧客戦略立案など、すべての企業が追及する「CS経営」に必要な情報を一挙に紹介
2. 創刊24年の「月刊コールセンタージャパン」編集部が選定した最新事例の取り組みを紹介
3. AIを含めた最新ITソリューションのデモンストレーションの体験
4. 「コンタクトセンター・アワード」「問い合わせ窓口格付け調査」など、客観的な評価に基づくベストプラクティスの分析と紹介

日本のコールセンター/CRM市場の叢智が集まる2日間。ぜひご来場ください！

■来場事前登録（無料）はこちら：[https://crm.callcenter-japan.com/cct/form/visitor\\_regist.php](https://crm.callcenter-japan.com/cct/form/visitor_regist.php)

- 展示会 — 業界に精通するIT、BPOベンダー 約100社が出展！

### ■■■「顧客の解像度」を高めるITソリューションが全集結！

カスタマーエクスペリエンス向上、顧客ロイヤルティ向上などの『戦略』策定と、コンタクトセンター運営の効率化、コミュニケーション品質の向上といった『戦術』の実践に貢献するすべてのITソリューション＆サービスが集結。チャットボット、RPAなどの自動化ツールから、オムニチャネル対応を実現するコンタクトセンター基盤システムまで、「クラウド&AI時代」を勝ち抜くためのITソリューションのデモンストレーションを体験できます。

出展社一覧はこちら：<https://crm.callcenter-japan.com/cct/complist/index.php>

来場者アポイントメントシステムはこちら：<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/appointment/>

**展示会**

## 「クラウド&AI時代」を勝ち抜く ITソリューションが全集結！

自動化ツール、オムニチャネル対応、  
マネジメント効率化、応対品質向上  
—— コンタクトセンターの高度化を  
実現するITソリューションのデモン  
ストレーションを体験できます。



**Call Center  
CRM Tokyo**

詳細・申し込みはこちら

- セミナープログラム — 多彩なテーマのセミナー 約90セッションを開催！

### ■■■CS業界のリーディングカンパニーによる最新トレンド・センター運営事例の解説


今年の基調講演では、コロナ禍における消費行動の激変と同時に浮上した過去に類を見ない深刻な人手不足により、顧客対応を担うセンターの現場ではその対応に追われている現状を踏まえ、「人材育成と組織作り」「AIによる顧客接点革命」をテーマに、プロフェッショナルによる解説を試みます。

主催者セミナーはこちら：<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/seminar/>

**基調講演**

**11月10日(木) 9:10~10:00**

**「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)AI客室乗務員  
**江上 はずみ 氏**

**11月11日(金) 9:10~10:00**

**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**



**詳細  
申し込み  
はこちら**

### ■■■最新ソリューションの機能を事例を交えながら紹介

2日間の開催中にボイスボット、FAQ、ナレッジマネジメント、VOC活用、リモート研修など、最新トレンドを網羅した様々なセミナーテーマのもと、最新ソリューションの機能が詳しく紹介されます。

オンラインセミナーでは体験できない臨場感のある講演でしっかりと製品理解を深めることで、確かな課題解決のヒントが見つかります。

事例&ソリューションセミナーはこちら：<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/seminar-2/>

▼セミナータイムスケジュール・事前登録はこちら：

<https://crm.callcenter-japan.com/cct/seminar/schedule.php>



事例&ソリューション  
セミナー

CallCenter  
CRM TOKYO  
DEMO & CONFERENCE

最新ソリューションの機能を事例を交えながら紹介!

国内のCRM/コールセンター市場を代表するITベンダー/BPO各社が、事例を交えながら、IT活用のポイントをプレゼンテーションします。

詳細・申し込みはこちら

- サステナビリティへの取り組み

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

展示会の開催を通じた環境・社会・経済への責任や影響力を十分に認識し、サステナビリティ向上に貢献することを目指します。

今回の展示会の開催を通じては、「ペットボトルキャップ」「プチプチ」の回収活動に加え、過去6年に渡りInformaの全世界の拠点で累計1億5,000万円以上を集めた「募金活動」を実施いたします。

1. ペットボトルキャップの回収
2. 空気緩衝材「プチプチ」の回収
3. 慈善活動団体への募金活動「Walk the World」
4. 環境に配慮した印刷物の製作

### ■SDGsスポンサー一覧

サイード、サンシャインシティ、ズィーバーコミュニケーションズ、トリロワークス、メディアリンク、協栄産業、日本アバイア、RightTouch（五十音順）



展示会におけるサステナビリティへの取り組み：<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/sdgs/>

- 展示会開催概要

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

日程：2022年11月10日(木)・11日(金) 10:00-17:30

会場：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 月刊コールセンタージャパン、  
インフォマ マーケッツ ジャパン株式会社

イベントプログラム：

展示会、事例&ソリューションセミナー、実践研修講座、

基調講演、特別講演、コールセンタージャパン編集部企画『ITの選び方&使い方』、

5年後のコンタクトセンター研究会



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



=====

《本件に関するお問い合わせ先》

インフォマ マーケッツ ジャパン株式会社

TEL: 03-5296-1020

コールセンターデモ運営事務局：info@callcenter-japan.com

当プレスリリースURL

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000112.000011263.html>

インフォマ マーケッツ ジャパン株式会社のプレスリリース一覧

[https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company\\_id/11263](https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/11263)

《本件に関するお問い合わせ先》

インフォマ マーケッツ ジャパン株式会社

TEL: 03-5296-1020

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