

報道関係者各位

平成 26 年 10 月 10 日



『コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2014 in 東京（第 15 回）』開催のお知らせ

5 年後の to be— カスタマーエクスペリエンスの条件

“コンタクトセンターのすべてが揃う”—大イベント！

5 年後のコンタクトセンター研究会最新報告、海外進出、企業経営を変革する BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)まで新テーマを含めて国内最大級の規模で盛大に開催！

来月 11 月 13 日(木)・14 日(金)の 2 日間、国内最大級のコールセンター&CRM 業界の一大イベント、「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2014 in 東京(第 15 回)」が開催される。

顧客とのコンタクトチャネルは、店舗、電話/コールセンター、FAX、WEB、E メール、SNS など多岐にわたり、コンタクトセンターが持つべき戦略はもちろん、システム構築、運用などがより複雑且つ高度化する傾向がある。

また、日本の多くの産業で見られるような人材不足はコンタクトセンター業界においても大きな課題になっており、WEB セルフサービス、音声系ソリューションの活用など効率を向上するソリューションの活用にも注目が集まる。

さらに、本格的な高齢化社会を迎えるに際し、シニア層向けのサービス、システム構築やオリンピック開催が決定したことにより市場の拡大が期待される多言語サービスも出展される。

新規企画としては、企業経営に貢献するアウトソーシングサービスとして注目が集まる BPO (ビジネス・プロセス・アウトソーシング)をテーマとしたセミナーが 2 日間にわたり開催されることが決定している。

開催中は、約 130 社が出展して開催される展示会を中心に、プレゼンテーション、基調講演、実践研修などキーパーソンや業界の有力企業が製品、ノウハウを紹介するプログラム満載で行われる。

■開催概要

名称：コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2014 in 東京(第15回)
会期：2014年11月13日(木)・14日(金) ※実践研修講座のみ、12日～14日
会場：池袋サンシャインシティ・文化会館
主催：株式会社リックテレコム 月刊「コンピューターテレフォニー」、UBM ジャパン株式会社
後援：日本コールセンター協会、日本通信販売協会、企業情報化協会、HDI-Japan、
日本コンタクトセンター教育検定協会、ASP・SaaS・クラウド コンソーシアム
出展：130社・団体(予定)
来場：8,000名(見込み)

プラチナスポンサー：オウケイウェイヴ

シルバースポンサー：オデッセイ コミュニケーションズ

■来場方法

【インターネットでの事前登録】(無料) ※事前登録により入場料2000円が無料

<http://www.callcenter-japan.com>

■展示会 【事前登録または招待券持参により入場無料】

[11月13日(木)・14日(金)] 10:00-17:30

【会場：池袋サンシャインシティ・文化会館 Cホール(3F)、Dホール(2F)】

オムニチャネル、カスタマーエクスペリエンスの実践からデータ統合、分析、ビッグデータの利活用などコンタクトセンターを進化させる最新のテクノロジーが一堂に集結。

システム構築はもちろん、クラウド、ASP、SaaS、アウトソーシングまで業界をリードする企業が集結しているため、導入企業の目的、課題から予算に応じて様々な選択肢でコンタクトセンターの導入を検討できる。

また、ヘッドセットなどのファシリティ、立地を検討できる自治体の参加などコンタクトセンターのすべてが揃う国内最大級の専門展。

▼出展製品・企業リスト

<http://www.callcenter-japan.com/tokyo/complist/index.php>

▼来場対象業種

金融、通信、テレマーケティング、小売・流通、メーカー（製造業）、サービス、自治体、運輸・交通、電力・ガスなど全業種

▼来場対象者

コールセンター、通信販売、お客様相談室、経営、経営企画、CS 推進/CRM、マーケティング、情報システム、営業戦略/企画、他

.....

▼課題別 来場対象者(例)

.....

- ・コールセンター、CRM システムの新規導入を検討している
- ・既に導入をしているがシステムの機能追加や入れ替えを検討している
- ・アウトソーシングでの運用を検討している
- ・クラウド、SaaS/ASP などによるシステムの利用を検討している
- ・既に導入をしているがセンターの運用を改善をしたい
- ・SV、マネージメント層のスキルを向上させたい
- ・最新の製品、サービスのトレンド、技術動向を入手したい

<出展製品例>

PBX、UnPBX ソリューション、CTI ミドルウェア、ボード(回線・音声処理など)、音声認識、音声合成、IVR、ボイスロギング、Eメール処理、ASP・SaaS、ユニファイドコミュニケーション、CRM アプリケーション、ヘルプデスク、SFA、エージェント管理ツール、アウトバウンドツール(プレディクティブ、プレビューなど)、IP テレフォニー、FAQ、モバイルソリューション、ボイスポータル、テレマ/アウトソーシングサービス、ナレッジマネジメント、テキストマイニング、BI ツール(マイニングなど)、ERP ソリューション、サプライチェーン、e ラーニング、セキュリティ、ファシリティ(ヘッドセット、端末機器など)、ロケーション/企業誘致、Web マーケティングツール、WFM ツール、人材系、その他コールセンター・CRM関連製品およびサービス

■併催企画

【基調講演】(無料・事前登録制)

開催初日は、世界的ベストセラー書籍『7つの習慣－成功には原則があった』。

組織づくりの上で、成功への要諦といわれる「7つの習慣」をベースにした企業向けセミナーの企画に20年近く携わるリクルートマネジメントソリューションズ社の森良枝氏が”コンタクトセンターの成功の条件”を語る。

2日目は、小売業界の巨人、イオン社が推進するオムニチャネル戦略を執行役 Eコマース事業最高経営責任者 ジェンク・グロル氏が講演。

▼詳細・申込はこちら

<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/keynote/>

【特別講演】(無料・事前登録制)

「コンピューターテレフォニー誌」編集長による「国内コールセンターの現状と課題」、顧客体験のレベルを可視化をエンパスリンク社の代表取締役 高見 俊介 氏キーパーソンが講演。

▼詳細・申込はこちら

https://www.callcenter-japan.com/tokyo/special_lec/

【プライベートセミナー】(無料・事前登録制)

国内最大級の FAQ サイトを運営する企業として知られるオウケイウェイヴ社主催によるプライベートセミナー。

2014 年 HDI 問い合わせ格付け調査、次世代 WEB サポートコミュニケーションから、ユーザー企業を代表して、ローランド社、ブラザー販売社の登壇によるパネルディスカッションを開催。

▼詳細・申込はこちら

<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/privatesm/>

<新企画>【BPO セミナー】(無料・事前登録制)

『業務効率向上』『人的リソースのコア業務への集中』『コスト削減』など企業の経営を変えるアウトソーシングサービスと IT システムが紹介される。

▼詳細・申込はこちら

<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/bpo/>

【事例 & ソリューションセミナー】(無料・事前登録制)

人工知能を用いたスマートフォンによる自動応答、通話音声分析から対応品質評価など最新の導入事例が紹介される。コンタクトセンターの“新しいカタチ”を検討するための絶好の機会となる関係者必見のセミナー。

▼詳細・申込はこちら

<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/jirei/>

【実践研修講座】(有料・事前登録制)

運営の基礎知識から、クレーム対応、きくスキル、話し方で現場ですぐに役立つノウハウをそれぞれの分野のエキスパートが講義を行う当イベントで人気のプログラム。全 13 講座が開講される。

▼詳細・申込はこちら

<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/practice/>

【トレンドテーマセミナー】(無料・事前登録制)

『カスタマーエクスペリエンス』、『クラウドコンタクトセンター』の 2 つのテーマで同分野をリードする有カベンダーが集結して最新のソリューションを概説する。

▼詳細・申込はこちら

<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/trend/>

【5年後のコンタクトセンター研究会中間報告セミナー】(無料・事前登録制)

2 回目の開催となる同企画では定期的に行われている研究会で議論された結果をセミナー形式で発表。ユーザー、有識者、IT ベンダーなど各方面のスペシャリストによる未来のコンタクトセンターのあるべき姿が解る注目のセミナー。

▼詳細・申込はこちら

<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/fiveyears/>

<本件に関するお問い合わせ先>

コールセンターデモ運営事務局(UBM ジャパン株式会社内)

担当:松岡

TEL:03-5296-1020

Email:info@callcenter-japan.com

