

2024年12月25日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社
(東証プライム / 証券コード: 3762)

コンタクトセンター／カスタマーサービス関係者向けイベント 「テクマトリックス CRM FORUM 2025」2月21日(金)東京開催！

テクマトリックス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：矢井 隆晴、以下 テクマトリックス）は、コンタクトセンター／カスタマーサービスの業界動向や最新ソリューション・導入事例を紹介するコンタクトセンター／カスタマーサービス関係者向けイベント「テクマトリックス CRM FORUM 2025 ～CX 新時代～」を、2025年2月21日（金）に東京（ザ・プリンスパークタワー東京）にて開催します。



「テクマトリックス CRM FORUM」は、テクマトリックスが過去19回にわたって主催しているコンタクトセンター／カスタマーサービス関係者向けのイベントです。前回の「テクマトリックス CRM FORUM 2024」は、5,000人以上の参加登録がありました。

今回開催する「テクマトリックス CRM FORUM 2025」（以下、本イベント）のキーメッセージは「CX 新時代」。テクマトリックスと協賛パートナー企業・ユーザー企業による多彩なセッションやワークショップ、製品を体感できる展示エリアなど、コンタクトセンターにおける最新情報が会場に揃っています。コンタクトセンターの課題解決のヒントを“見て、聞いて、みんなで考える”一日を提供します。

■最新ソリューションと出会える展示エリア

コンタクトセンター／カスタマーサポート業界に特化したソリューションの情報収集を効率的に。製品を実際に体感できる、知らなかった製品と出会えるのはオンサイトイベントならではの魅力です。展示エリアだけの参加も可能です。「生成AI」はもちろん「CRM」、「FAQ」、「チャットボット」、「ボイスボット」、「音声系プラットフォーム」、「データ分析」、「音声認識／音声分析」など20社以上が集結します。

■「CX 新時代」の気づきと学びにあふれるセッション・ワークショップ

●セッション

15カテゴリー、30以上のセッションをご用意。集中できる環境で、CX向上のヒントを見つけることができます。テクマトリックスと協賛パートナー企業・ユーザー企業が、カスタマーサービスの最新動向や最新ソリューションに関するセッションで知識のアップデートを。

●ワークショップ

本イベント内で初めてワークショップを実施します。ワークショップでは、さらに“考える”にフォー

Press Release

カスし、同じ業界の方と考えを共有し、学びあうことができます。

<ワークショップタイトル>

- ・CX3.0[®]を使ったカスタマーインサイト分析基礎～顧客像を理解し、顧客体験を測定する～
- ・コンタクトセンターで実現したい「おもてなし」を考えよう
- ・ワークショップで実感！プロジェクト成功の意外な真実

■スペシャルセッションで、カスタマーハラスメントの最前線を学ぶ

社会問題となっているカスタマーハラスメント。その実態をビッグデータから読み解き、行政・組織がどのような対策をしているのか？コンタクトセンター/カスタマーサービス業界の多くが手探りの「カスタマーハラスメント」に対し多くのメディアで解説されている、一般社団法人ココロバランス研究所 予防医学者・精神保健学博士 島田 恭子 氏が答えます。

<セッションタイトル>

「カスタマーハラスメントの最新動向と組織における具体的対応策」

一般社団法人ココロバランス研究所 予防医学者・精神保健学博士 島田 恭子 氏



■ テクマトリックス CRM FORUM 2025 概要

名称 : テクマトリックス CRM FORUM 2025 ～CX 新時代～

開催日時 : 2025年2月21日(金) 10:00～18:00

場所 : ザ・プリンスパークタワー東京(東京都港区芝公園4-8-1)

参加費用 : 無料(事前登録制)

イベント公式サイト : <https://crmforum2025.event-site.info/>

Facebook 公式ページ : <https://www.facebook.com/CRMFORUM>

LINE 公式アカウント : @tmxcrmforum

■ テクマトリックス株式会社 について

テクマトリックス(東証プライム:3762)は、お客さまのニーズに沿った最適なITインフラとITライフサイクルをワンストップで提供する「情報基盤事業」、蓄積された業務ノウハウを実装したアプリケーションの提供により顧客の課題解決を実現する「アプリケーション・サービス事業」、*“医療情報をみんなの手に。そして、未来へ。”*をテーマに健康な社会を支える医療情報インフラの構築に取り組む「医療システム事業」の3事業を展開し、顧客企業のビジネスモデル変革と競争力の強化をサポートしています。

コンタクトセンター分野では、国内トップクラスの導入実績を誇るコンタクトセンターソリューション「FastSeries」を提供しています。

テクマトリックスの詳細はこちらから <https://www.techmatrix.co.jp/index.html>

*本原稿に記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。

<本プレスリリースに関するお問い合わせ先>

テクマトリックス株式会社 CRMソリューション事業部
テクマトリックス CRM FORUM 事務局 担当: 中島、柏木

E-mail : crmforum@techmatrix.co.jp

URL : <https://fastseries.jp/crmforum/>

TEL : 03-4405-7836 / FAX : 03-6436-3536