

2025 年 11 月 12 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)

「テクマトリックス CRM FORUM 2026」 コンタクトセンター関係者必見のビッグイベント 20 回目はリアル開催 ～石黒浩氏・澤穂希氏の登壇決定～

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「テクマトリックス CRM FORUM 2026 ～CX を築く、人と AI の共創～」(以下、本イベント)を、2026 年 2 月 20 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。



■20 回目のアニバーサリー開催

本イベントは、2006 年から開催し、今回の開催で 20 回目を迎えます。コンタクトセンター／カスタマーサービス業界が直面する課題解決に役立つ最新ソリューションやベストプラクティスの共有、そして、関係者皆さまに出会いの場を提供します。

20 回目を記念して、会場内をよりシームレスに移動し、セッション・展示などに自由にご参加いただけるよう、これまでの開催と会場内レイアウトを変更する予定です。是非、お気軽にご参加ください。

■テーマは「CX を築く、人と AI の共創」

近年、顧客接点の多様化とデジタル化が急速に進み、企業はかつてないチャレンジに直面しています。顧客の期待は高まり、瞬時の対応やパーソナライズされた体験が求められるようになる中で、CRM は単なる顧客管理ツールから、企業の成長をリードする戦略的プラットフォームへと進化しています。

本イベントでは、「CX を築く、人と AI の共創」をテーマに、AI と人間の力を融合させた新しい顧客体験（CX）の創造について探ります。最新の技術動向や先進事例を基に、顧客との関係構築に迫る課題を共有し、多様な視点から未来の CX を議論します。

■スペシャルセッションのご案内

スペシャルセッションでは、コンタクトセンター業界が直面する「テクノロジー」と「人」という大きなテーマを象徴する両氏が登壇します。一人目は、大阪・関西万博シグネチャーパビリオン「いのちの未来」のプロデューサーであり、先進技術と人間の感性が融合する未来を描くロボット工学者 石黒浩氏。また二人目として、元プロサッカー選手としてチームのキャプテン、ワールドカップ優勝の経験もある澤穂希氏をお招きします。お二人の研究や実績、ご経験から得られた知見や洞察が、来場者の皆さまに深い学びと新たな気づきをもたらします。ここで得る気づきを、ぜひ明日のビジネス現場でお役立てください。

石黒 浩 氏（ロボット工学者・大阪関西万博 EXPO2025 テーマ事業プロデューサー）

「人とロボットの未来」

人とロボット（テクノロジー）は、私たちの生きる未来において、どのような姿でどのような融合を見せるのか。すでに顧客とのコミュニケーションに生成 AI や AI エージェントが入り込んできている 2026 年。10 年後、50 年後はどうなる？大阪・関西万博シグネチャーパビリオン「いのちの未来」で描かれた未来など、石黒浩氏が考える具体的なイメージをもとにイメージーションを膨らませましょう。

澤 穂希 氏（元プロサッカー選手）

「夢は見るものではなく叶えるもの」

元プロサッカー選手・澤穂希氏が、世界一を成し遂げるためにキャプテンとして何を意識してきたのか。自分を高める姿勢、モチベーションの上げ方、コミュニケーションをとる上での信頼関係の構築など経験に基づいたチームビルディングをお話しいたします。

■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やカスタマーサポートに特化した約 20 社の最新製品やサービスが一堂に会します。生成 AI、CRM、FAQ、チャットボット、ボイスボット、音声認識・分析、データ分析など、多彩なソリューションを実際に体感できる貴重な機会です。展示エリアのみのご参加も可能です。

■知識を深めるプログラム

●パネルディスカッション

業界有識者を招いて、多角的な視点で業界の状況を知ることができます。

＜パネルディスカッションタイトル＞

「客観的視点から捉える現場改善のコツ ～コンサル視点から整理する CX 改善の勘所～」

※他にもパネルディスカッションを予定しております。決定次第、イベント公式サイトにてご案内いたします。

●セッション

協賛パートナーやユーザー企業・有識者が最新のカスタマーサービス動向やソリューションを共有し、皆さまの知識アップデートを支援します。課題の解決のヒントが見つかるはず。

※イベント公式サイトより、最新情報を確認いただけます。

●ワークショップ

特定非営利活動法人コンタクトセンターおもてなしコンソーシアム・株式会社 ラーニングイト全面協力。同じ業界の方と考えを共有し、意見交換や課題解決など考えを深める場をご提供します。

＜ワークショップタイトル＞

「明日から使える CX マネジメント手法 ～センターから始める経営貢献と VoC 実践～」

「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」

■ テクマトリックス CRM FORUM 2026 イベント概要

名称 : テクマトリックス CRM FORUM 2026 (略称: TCF2026)

～CX を築く、人と AI の共創～

開催日時: 2026 年 2 月 20 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://crmforum.event-site.info/?r=pr>

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

Instagram 公式ページ : https://www.instagram.com/tmx_crm_forum/

X 公式ページ : https://x.com/tmx_crm_forum

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 CRM システム / FAQ ナレッジシステム「FastSeries」を提供しています。 <https://www.techmatrix.co.jp/index.html>

■ FastSeries について

FastSeries とは、国内トップ企業のコンタクトセンター運用ノウハウを集約した汎用型コンタクトセンター CRM システム「FastHelp」、FAQ ナレッジシステム「FastAnswer」をはじめ、デジタルコミュニケーションツールである、ビジュアル IVR「FastNavigation」、ボイスボット「FastVoice」、チャットボット「FastBot」、有人チャットシステム「FastText」ほか、製薬業界のくすり相談室業務に特化した CRM システム「FastHelp Pe」、市民の声・広聴システムの「FastHelp Ce」、製薬企業向けナレッジシステム「FastAnswer Pe」の総称です。高度な顧客体験と効率化を両立させるソリューションです。

FastSeries: <https://fastseries.jp/>

＜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
CRM ソリューション推進部マーケティング課
担当: 中島、柏木

E-mail : crm@techmatrix.co.jp URL: <https://fastseries.jp>

*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。