

イベントプログラム

5年後のto be—「変化の時代」を勝ち抜くアフターコロナのCX

Call Center CRM TOKYO

DEMO & CONFERENCE

オフィシャルWEBサイトにてイベントの最新情報をご覧ください。
<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/> >>>

第22回

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2021 in東京

2021年11月11日(木)・12日(金) サンシャインシティ・文化会館

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

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

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
- 「アフターコロナ」徹底予測
- 事例&ソリューションセミナー
- AI(人工知能)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



来場登録方法

来場事前登録 必須

※当日登録は承りませんので、ご注意ください。

オフィシャルWEBサイトにて、来場事前登録を行ってください。

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)までお持ちください。

展示会場(2F・3F)へ入場

セミナー受講方法

すべてのセミナーはWEB事前登録制です。ご希望のセミナーを登録の上、
開始10分前までに各セミナー会場までお越しください。

セミナーWEB事前登録

※適正な距離を確保するため、事前登録をいただいても受講が出来ない場合があります。
 ※事前登録終了のセミナーについて、お席に余裕がある限り、当日でも受講が可能です。

コンシェルジュサービス 無料

課題解決に役立つ製品やサービスを主催者がアドバイスします。是非お気軽に
ご利用ください。サービスの詳細はオフィシャルWEBサイトをご確認ください。



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。



概要

非対面顧客接点の重要性は、新型コロナウイルス感染症によるパンデミックによって改めて認識されました。在宅シフト、コミュニケーションのデジタル化など、労働環境、消費行動の変化に対応を余儀なくされたコールセンターの運営企業にとって、選択すべき「次の一手」は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 2021 in 東京(第22回)」で、激動の時代を勝ち抜くカスタマーエクスペリエンス戦略の要諦に、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。

出展社一覧

2021年11月1日現在

ア	オブテージ オルツ	Zendesk ソニーネットワークコミュニケーションズ	ブライシス PRAZNA ブレイド BEDORE ベリントシステムズジャパン ポリコムジャパン ボンテム
アイアルリンク アイ・ビー・エス アクセラテクノロジー アドバンスト・メディア アトラス情報サービス アルファコム ESジャパン インターコム インフォビップ ウフル AI Shift エーアイスクエア HDI-Japan エイ・ビーコムネット エクレクト エス・アンド・アイ SCSK SCSKサービスウェア SBクリイティブ NTTアドバンステクノロジー NTTコミュニケーションズ NTTテクノクロス NTTネクシア NTTビジネスソリューションズ NTTマーケティングアクト Empath オウケイウェイヴ OKI OKIソフトウェア	カ	タ	マ
兼松コミュニケーションズ ギグワークス ギグワークスアドバリュー ギグワークスクロスアイティ 北日本コンピュータサービス 協栄産業 Cloopen 久留米市 クロノス KDDIウェブコミュニケーションズ Kore.ai Japan コミュニケーションビジネスアヴェニュー コムデザイン コラボス コンシェルジュ	ナ	Dialpad Japan タカコム タグジャパン Chatwork テックマトリックス テックタッチ Twilio Japan 東芝デジタルソリューションズ	マーケティングアソシエーション ミライト メディアリンク モビルス
サイシード 三協エアテック GNオーディオジャパン ジーネクスト JRシステム ジェイドコーポレーション 下関市 ジンテック ズィーパーコミュニケーションズ スカパー・カスタマーリレーションズ 住友電工情報システム	ハ	長塚電話工業所 新潟市 日本マイクロソフト ニューラルポケット Nota 野村総合研究所	ヤ
	サ	パーソルプロセス&テクノロジー パーチャレクス・コンサルティング P&Wソリューションズ BCC ピア 日立産業制御ソリューションズ 日立システムズ 日立情報通信エンジニアリング 日立製作所 福岡市 不二家システムセンター	ラ
			ワ
			WOWOWコミュニケーションズ



出展社詳細

セミナースケジュール

11月11日 無料

基調：基調講演
特別：特別講演
5年後：5年後のコンタクトセンター研究会

アフターコロナ：「アフターコロナ」徹底予測
事例：事例&ソリューションセミナー
AI(人工知能)：AI(人工知能)セミナー

セミナーWEB事前登録

*適正な距離を確保するため、事前登録をいただいたとしても受講が出来ない場合があります。
*事前登録終了のセミナーについて、お席に余裕がある限り、当日でも受講が可能です。

会場 A (3F/60席)	会場 B (3F/100席)	会場 C (3F/30席)	会場 D (2F/100席)	会場 E (2F/30席)	会場 G (2F/150席)
A-1 10:30▶11:20 特別 格付け調査から検証する アフターコロナのカスタマーサポート HDI-Japan 代表 山下 辰巳 氏	B-0 9:20▶10:10 アフターコロナ テーマ:働き方 在宅/サテライトから人事評価/組織論まで コロナ禍で変わった「働きがい」と「働きやすさ」 Great Place to Work Institute Japan コンサルタント 小林 順子 氏 カルディアクロス 和泉 祐子 氏	C-1 10:30▶11:15 事例 DXの新たなニーズに応えるコミュニケーションプラットフォーム ～競争力を高めるソリューション構築～ Twilio Japan プロダクトマーケティング マネージャー 正木 寛人 氏	D-0 9:20▶10:10 アフターコロナ テーマ:IT活用 「DX」の現在地から予測する CSとコンタクトセンターの“近未来IT” 日本アイ・ビー・エムデジタルサービス 代表取締役社長 井上 裕美 氏 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 事例 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	K-1 9:10▶10:00 基調 国内最大級の顧客満足度調査に見る 「顧客体験」の可視化 青山学院大学 経営学部 教授 小野 謙司 氏
A-2 11:45▶12:30 事例 コンタクトセンターでの在宅ワークに合わせた サービスの活用方法の説明について ズィーパーコミュニケーションズ コンタクトソリューション統括グループ シニアマネージャー 後藤 利政 氏	B-1 10:30▶11:15 事例 コロナ禍を変わるの起点に ～2022年、アフターコロナのCXに向けたジェネシスのビジョン ジェネシスクラウドサービス 代表取締役社長 ポール・伊藤・リッチー 氏	C-2 11:45▶12:30 事例 電話・メール・チャットに続くビデオを使った 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マーケティング部 エバンジェリスト 高橋 亮己 氏	D-1 10:30▶11:15 事例 あらゆるタッチポイントを網羅するオンライン接客 世界の金融機関や巨大企業がこの時代を選んだ顧客接点について コミュニケーションビジネスアヴェニュー マーケティング部 CMO 谷 和彦 氏	E-2 11:45▶12:30 事例 FAQの自己解決率にお悩みの方へ! ～FAQを買・量・導線に測る、独自分析手法のご紹介～ SCSKサービスウェア 第三事業本部 第四事業部 課長 山内 昌史 氏	G-1 10:30▶11:15 AI(人工知能) なぜ2021年にボイスボットがBtoBや超大手企業に拡大したのか ～最新事例と大手企業でも活用できる理由をご紹介～ BEDORE Customer Success Manager 近藤 浩之 氏
A-3 13:00▶13:45 事例 リモートワークの新時代到来!業務の可視化が 働き方を変える。 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 後藤 奎冬 氏 [提供:ペリントシステムズジャパン]	B-2 11:45▶12:30 事例 コミュニケーションデザインとWebRTCを活用した コミュニケーション ～改めて考える、コンタクト センターのDXとは～ 伊藤忠テクノソリューションズ エンタープライズ技術第2部 課長 堀田 祐揮 氏 [提供:ジェネシスクラウドサービス]	C-3 13:00▶13:45 事例 事例から考える「いまこそ取り組むべきVOCの活用」 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	D-2 11:45▶12:30 事例 [来場できない方のためのWebセミナーを後日開催] クレジットカード決済業務が可能な在宅コールセンター お客さま 事例・安心・安全な利用環境の実現に向けた課題と解決策 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	E-3 13:00▶13:45 事例 CX向上には「EX×KPI」が鍵。 ～オペレーターの能力を引き出し、やる気スイッチを“強”に するには?～ NTTコミュニケーションズ ビジネスソリューション本部/ソリューションサービス部 開発リーダー 木本 彩夏 氏 ビジネスソリューション本部/ソリューションサービス部 品質管理リーダー 藤藤 和 氏	G-2 11:45▶12:30 事例 コールセンター×テレワーク 成功のカギは「ナレッジ活用」にあり! アクセラテクノロジ 取締役COO 萩原 純一 氏
A-4 14:10▶14:55 事例 コールセンターのDX化は顧客に何をもたらすのか? PRAZNA IBISE Management室 カスタマーサクセス マネージャー 長谷川 健 氏	B-3 13:00▶13:45 事例 真のCSRエクスペリエンス実現とは? - CRMを 活用した顧客とのプレディクティブな対話の実現 - アパナード CRM TC グループマネージャー 重政 泰二 氏 CRM TC マネージャー 田島 宗氏 ジェネシスクラウドサービス ソリューションコンサルティング本部 本部長 中野 正人 氏	C-4 14:10▶14:55 事例 【電話対応を効率化したい方必見!】 ボイスボットの導入成功事例とそのポイント AI Shift Voicebot事業 事業責任者 田島 努 氏	D-3 13:00▶13:45 事例 センターは変わる! 知っておきたい、新しいモノとコト① 音声認識・AI活用がもたらすDXと、変わり始めたオペ レーションのカタチ ギグワークスクロスアיתיイ ICTソリューション統括 テクニカルリサーチャー 中村 直樹 氏 ギグワークスクロスアיתיイ アドバイザー 日本コールセンター協会 人材育成委員・情報調査委員 佐藤 光章 氏	E-4 14:10▶14:55 事例 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 12:50▶13:50 5年後 ソリューション/サービス 徹底考察!「コンタクトセンターDX」 顧客対応・業務管理 ―自動化の範囲と効果 パナソニック モビルス 代表取締役社長 石井 智宏 氏 NTTテクノクロス カスタマーエンバグ/エンバグ事業部 統括マネージャー 村中 孝氏 PRAZNA 執行役員 ソリューションビジネス本部本部長 佐野 浩太郎 氏 [モデレーター] CXMコンサルティング 代表取締役社長 秋山 紀郎 氏
A-5 15:20▶16:05 事例 日本の音声認識活用はガラパゴス化? 世界で培われた音声認識活用ベストプラクティスとは! ペリントシステムズジャパン プリセールス部 ソリューションコンサルタント 森脇 健氏	B-4 14:10▶14:55 事例 AIボットとFAQの活用でCXと生産性向上を同時に実現する マルチクラウド型コンタクトセンター構築のHOW TO 三井情報 パートナー営業本部/パートナー第一営業部 第一営業室 西村 大樹 氏 [提供:ジェネシスクラウドサービス]	C-5 15:20▶16:05 事例 100席と1,000席の金融機関で実現したクラウド化から、 AIソリューション:TRAINAIによる高度化まで 野村総合研究所 デジタルワークプレイスAI事業部 上級システムコンサルタント 中川 敬介 氏	D-4 14:10▶14:55 事例 あふれ呼対策、テレワーク…… 電話業務の課題の救世主「ビジュアルVR」とは? インテコム 営業本部 東日本営業部 第一営業部 小野瀬 愛美 氏	E-5 15:20▶16:05 事例 今こそ必要!オペレーターファーストなコールセンター モチベーションがあがるコールセンターとは? [3社共同セミナー] NTTビジネスソリューションズ ソリューション本部/ソリューションサービス部 営業部長 稲田 徹 氏 ソリューション本部/ソリューションサービス部 品質管理部長 藤藤 和 氏 日本アパイヤ カスタマーエンバグ/エンバグ事業部 統括マネージャー 佐藤 和 氏 カスタマーエンバグ/エンバグ事業部 統括マネージャー 佐藤 和 氏 カスタマーエンバグ/エンバグ事業部 統括マネージャー 佐藤 和 氏	G-4 14:10▶14:55 事例 Microsoftだから実現できる、カスタマーサービスのDX ～変化の激しい時代に求められるコンタクトセンターの在り方～ 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 プロダクトマーケティングマネージャー サンタカタ 麻美子 氏 クラウドソリューション事業本部 テクニカルスペシャリスト 浅田 壽紀 氏
A-6 16:30▶17:15 事例 コンタクトセンターからDXを実現 ～顧客と社内をリアルに連携、情報の統合ができること～ 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-5 15:20▶16:05 事例 Genesys x G-NEXT活用事例 企業とお客様のコミュニケーションをつなぐDXの紹介 ジーンクエスト 新規事業室 執行役員COO 村田 美氏 [提供:ジェネシスクラウドサービス]	C-6 16:30▶17:15 事例 ～AIと自動化を利用して顧客中心の環境を推進するには?～ コンタクトセンターのAIと自動化の未来 ユニフォア・テクノロジーズ・ジャパン ヘッドオブテクノロジー&サービスオペレーション 執行役員 藤由 龍矢 氏	D-5 15:20▶16:05 事例 BCP・採用難・SDGs VUCA時代の業界課題に立ち 向かう新たな運営モデル「分散型コンタクトセンター」 バーチャレクス・コンサルティング コンサルティング&ビジネスデベロップメント部 統括マネージャー 藤谷 剛仁 氏	E-6 16:30▶17:15 事例 Google Contact Center AIを活用したトランスコスモスの 音声AI対応サービスのご紹介 ～AIとお客様の会話情報をオペ レーターに引き継ぐことでエフォートレスな体験を提供～ 日本アパイヤ セールスエンジニアリング本部 シニアソリューションアーキテクト 若佐 智宏 氏 トランスコスモス デジタルマーケティング/コンタクトセンター統括 デジタルカスタマーコミュニケーション統括 デジタル推進部 デジタル推進部 部長 梶 寛 氏	G-5 15:15▶16:00 事例 個人情報を取り換えるチャットシステムの可能性とは ～ノンボイス対応の可能性を広げるセキュリティ機能の重要性～ モビルス 代表取締役社長 石井 智宏 氏
	B-6 16:30▶17:15 事例 進化するクラウド型コンタクトセンターサービス” Genesys Cloud CX”最新アップデート ジェネシスクラウドサービス マーケティング本部 本部長 斎藤 哲也 氏		D-6 16:30▶17:15 事例 TEPCOの事例から学ぶ、 次世代コンタクトセンター構築方法 エクレクト 代表取締役 辻本 真大 氏		G-6 16:20▶17:20 特別 「コールセンター白書2021」に見る在宅シフトの現状と課題 アフターコロナで続かない、続けられない3つの理由 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 氏

※掲載情報は 2021年11月1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12日金 無料

基調：基調講演
特別：特別講演
5年後：5年後のコンタクトセンター研究会

アフターコロナ：「アフターコロナ」徹底予測
事例：事例&ソリューションセミナー
AI(人工知能)：AI(人工知能)セミナー

セミナーWEB事前登録

※適正な応募を確保するため、事前登録をいただいても受講が出来ない場合があります。
 ※事前登録終了のセミナーについて、お席に余裕がある限り、当日でも受講が可能です。

会場 A (3F/60席)

A-8 10:30▶11:20 **特別**
コンタクトセンター・アワード2021に見る業務改善と経営貢献のヒント&トップス
 代表/コンタクトセンター・アワード事務局 谷口 修 氏
 スカパー・カスタマー・リレーションズ 運用統括部 大下 泰明 氏
 みずほ証券 ダイレクトチャネル事業部 東京第二コンタクトセンター長 梶尾 潤一 氏

A-9 11:45▶12:30 **事例**
固定電話・コールセンター完全クラウド化。AIで進化するボイス
 Dialpad Japan シニアアカウントエグゼクティブ 柴田 友紀 氏

A-10 13:00▶13:45 **事例**
リモートワークの新時代到来！業務の可視化が働き方を変える。
 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 後藤 奎冬 氏
 [提供:ペリントシステムズジャパン]

A-11 14:10▶14:55 **事例**
FAXも電話も結局なくなるらない、やめられないじゃないか！事例で紹介 "テレワーク×CS向上"
 不二家システムセンター 営業部 茨田 早氏
 協栄産業 TS開発第一部 営業課 澤田 菜摘 氏

A-12 15:20▶16:05 **事例**
これからの標準になるコールセンターシステム オムニチャネルとAI、RPA、在宅セキュリティ強化
 コミュニケーションビジネスアヴェニュー マーケティング部 CMO 谷和彦 氏

A-13 16:30▶17:15 **事例**
在宅もセンターも、マルチコールリズン自動分析！ここまでの対応品質の自動化!!
 ペリントシステムズジャパン 営業部 シニアセールスマネージャー 日向 賢一 氏

会場 B (3F/100席)

B-7 9:20▶10:10 **特別**
Z世代からシニア層までコンタクトセンターが提供できる「最強のエクソスケルトン体験」
 auじぶん銀行 CS本部 お客様センター長 兼 CS企画部 部長 堀野 和明 氏
 リコージャパン マーケティング&センター 音響開発部-コタ外局マルチコールグループ リーダー 木村 竜 氏
 ISラボ 代表 渡部 弘毅 氏

B-8 10:30▶11:15 **事例**
CTstage 25周年記念講演:なぜCTstageが先進性を発揮出来ているか?その将来の姿をOKIが語る
 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

B-9 11:45▶12:30 **事例**
CTstage 25周年記念パネルディスカッション:よりよい顧客体験のためにコンタクトセンターのDX実現へのステップ
 OKIソフトウェア DXビジネス推進本部 新事業推進統括部 CRM担当部長 竹本 健一 氏
 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

B-10 13:00▶13:45 **事例**
知っておくべきAI/ChatBotの導入前の検討事項 導入して良いAI、ベンダー選びのコツ
 PRAZNA ソリューションセールス部 ソリューションセールス部部長代理 兼 フィールドセールスグループマネージャー 兼 インサイドセールスグループマネージャー 中村 聡 氏

B-11 14:10▶14:55 **事例**
コンタクトセンターの課題解決と、お客様の満足度を両立するチャットの使い方と必要なシステムとは。~M-Talk導入事例のご紹介~
 アルファコム 執行役員 埴内 隆志 氏

B-12 15:20▶16:05 **事例**
【来場できない方のためのWebセミナーを後日開催】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
 リンク デジタルワークプレイス事業推進部 システムコンサルタント 大倉 朝子 氏

B-13 16:30▶17:15 **事例**
楽天グループが目指す、コンタクトセンターのDXとはこれからの提供価値と活用事例ご紹介
 楽天コミュニケーションズ コンタクトセンタービジネス部 課長代理 高部 元伸 氏

会場 C (3F/30席)

C-8 10:30▶11:15 **事例**
サイバーエージェントグループのCSリーダーが語る お客様のネガティブをポジティブに変えるメール対応テクニック大公開
 ボンテム カスタマーサクセスDiv. CXコミュニケーション 水書 亜美 氏
 コーポレートサポートDiv. マネージャー 中西 達弥 氏

C-9 11:45▶12:30 **事例**
インフォビップで実現するクラウドコンタクトセンターと、SNSや次世代SMSのRCSなどを含めたオムニチャネル化
 インフォビップ 日本法人代表 / カントリーマネージャー 齋藤 稔 氏

C-10 13:00▶13:45 **事例**
「読むことから逃げない」WOWOWが考えるテキストデータ解析
 WOWOWコミュニケーションズ マーケティング事業本部 コンサルタント 横間 彩 氏

C-11 14:10▶14:55 **事例**
コンタクトセンターにおける感情解析の現状とその可能性 「顧客満足」という曖昧な指標に縛られるセンターと、感情から分析する新たな指標を取り入れるセンターの違い
 ESジャパン 営業部 Sales Director 杉野 睦 氏

C-12 15:20▶16:05 **事例**
これからのコンタクトセンターの姿を叶えるNRIの新しいプラットフォーム「CC@Home」とは?
 野村総合研究所 デジタルワークプレイス事業推進部 システムコンサルタント 大倉 朝子 氏

C-13 16:30▶17:15 **事例**
「問合せ前」の行動を把握して、エクソスケルトンな顧客体験を
 ブレイド CS事業 菊池 愛子 氏

会場 D (2F/100席)

D-7 9:20▶10:10 **アフターコロナ**
テーマ:カスタマーエクスペリエンス グローバル調査との比較に見る国内コールセンターの「現在地」
 デロイトトーマツ コンサルティング 執行役員 プロフェッショナル/カスタマーマーケティング 住川 誠史 氏

D-8 10:30▶11:15 **事例**
エコ配のコールセンターにおけるAIチャットボット活用事例 ~入電数を30%削減し、会話履歴をVoC分析としても活用~
 ユーザーローカル コーポレートセールス リーダー 町田 毅 氏

D-9 11:45▶12:30 **事例**
【来場できない方のためのWebセミナーを後日開催】~新エフォートレス時代~ ボイスボットでDX-CX.在宅コールセンター-AI-自動化事例のご紹介
 リンク BIZTEL事業部 取締役 BIZTEL事業部長 坂元 剛 氏

D-10 13:00▶13:45 **事例**
コンタクトセンターのDX カギは音声認識&感情解析! AmiVoice新バージョンと最新事例のご紹介
 アドバント・メディア CTI事業部 部長 今宮 元輝 氏

D-11 14:10▶14:55 **事例**
センターは変わる! 知っておきたい、新しいモノとコト② これからの「顧客体験」を見つめる。デジタル技術が繋ぐリアルと非リアルとの架け橋。
 キグワークスクロスアイティ ICTソリューション統括 テクニカルリサーチャー 中村 直樹 氏
 キグワークスクロスアイティ アドバイザー 日本コールセンター協会 人材育成委員-情報調査委員 佐藤 光卓 氏

D-12 15:20▶16:05 **事例**
コンタクトセンターのDXは今からでも遅くない!! CRM×FAQで自己解決を促進! 顧客接点デジタル化のポイント
 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2部 第2課 徳田 愛美 氏

D-13 16:30▶17:15 **事例**
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を進化させる!
 Zendesk カスタマーサクセス部 シニアマネージャー 佐藤 祐子 氏

会場 E (2F/30席)

E-8 10:30▶11:15 **事例**
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 **事例**
非効率な電話対応オペレーションを見直しませんか? ~電話対応を自動化するボイスボットの使いどころ~
 モビルス セールス&マーケティングディビジョン 執行役員 柏原 学 氏

E-10 13:00▶13:45 **事例**
今こそ必要!オペレータファーストなコールセンター モチベーションがあがるコールセンターとは?【3社共同セミナー】
 NTTビジネスソリューションズ リューズ・デジタル・ソリューション・グループ 部門 音響開発部 音響開発部 営業部長 福田 健 氏
 ジャストシステム株式会社 コーポレートサービス ICT戦略部 部長 斎藤 敏 氏
 日本オラル コンタクトセンター事業部 事業部長 兼 CS企画部 兼 CX Cloud 経営アドバイザー 渡部 弘毅 氏
 グラフアーツ 戦略部 戦略部 兼 CS企画部 兼 CX Cloud 経営アドバイザー 渡部 弘毅 氏

E-11 14:10▶14:55 **事例**
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-12 15:20▶16:05 **事例**
コンタクトセンターを「次の世界へ」 ~ 進化を続ける セールスフォースが実現する新しいサービスのチカラ ~
 日本アパイヤ 代表取締役社長 土屋 善嗣 氏
 マネージングディレクター代行 兼 パートナー営業本部長 森本 昌夫 氏
 エグゼクティブソリューションセールス シニアソリューションスペシャリスト 長瀬 真夫 氏
 ペリントシステムズジャパン 代表取締役 古賀 剛 氏

E-13 16:30▶17:15 **事例**
【最新事例】 音声合成AIを活用した自動応答システム導入のポイント
 NTTテクノクロス カスタマーエクスペリエンス事業部 マネージャー 千葉 淳一 氏

会場 F (2F/150席)

K-2 9:10▶10:00 **基調**
SV出身の社長が率いる「経営貢献するセンター」運営の要諦
 ジャパネットコミュニケーションズ 代表取締役社長 立石 有太郎 氏

G-8 10:30▶11:15 **AI(人工知能)**
オペレーション支援AIがあるチャットシステムはどこが違う? ~情報セキュリティ機能から回答支援機能まで今後必要になる条件とは~
 モビルス セールス&マーケティングディビジョン 執行役員 柏原 学 氏

G-9 11:45▶12:30 **事例**
最先端の自然言語処理AIが実現する 業務改革の取り組み事例
 エーアイスクエア 営業部 部長 堀 友彦 氏

G-10 12:50▶13:50 **5年後**
ストラテジー 継続・推奨-経営貢献「DX」がコンタクトセンターにもたらす成果
 ナビリスト アドビ デジタルメディアカスタマーサービス&サポート統括本部長 辻 寿 氏
 ヤマトコンタクトサービス ICT戦略部 部長 斎藤 敏 氏
 へい カスタマーサポートオペレーション本部 本部長 大貫 竜平 氏
 モビリス ISラボ 代表 渡部 弘毅 氏

G-11 14:10▶14:55 **事例**
コロナ禍でも顧客接点を強化する遠隔支援ソリューション~Mixed RealityとDynamics 365で実現する新しい顧客接点のかたち~
 日本マイクロソフト マイクロソフトテクノロジーセンター テクノロジーキエクト 鈴木 あつし 氏
 ビジネスアプリケーション統括本部 テクニカルスペシャリスト 渡部 未来 氏

G-12 15:15▶16:00 **事例**
Avaya x Verintで実現するコールセンターDX在宅エージェントを可能にするクラウド基盤とCX向上のすべて
 日本アパイヤ 代表取締役社長 土屋 善嗣 氏
 マネージングディレクター代行 兼 パートナー営業本部長 森本 昌夫 氏
 エグゼクティブソリューションセールス シニアソリューションスペシャリスト 長瀬 真夫 氏
 ペリントシステムズジャパン 代表取締役 古賀 剛 氏

G-13 16:20▶17:20 **5年後**
マネジメント 採用基準、新人研修、メンタルケア 在宅シフトで変わる人材マネジメント
 ナビリスト ヤマ マーケティングソリューション統括本部 顧客接点部 セールサポート部長 吉谷 聡 氏
 Me-Rise 代表取締役社長 東峰 ゆかり 氏
 アラック生命保険 コンタクトセンター統括部 コンタクトセンター業務課 主任 桂結 氏
 クリエイトキャリア 代表 寺下 薫 氏

※掲載情報は2021年11月1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。

※最少催行人員に満たない場合は、不催行になる場合がございます。
※お申込後の取消について、10月28日(木)以降は全額の手数料を頂戴いたします。

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・運営に携わるマネージャー/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/VOC活用などを実践形式で学べます。

オペレーション管理

オペレータの対応スキルを底上げするためのノウハウを学べる講座です。クレーマー対応やFAQ構築、ボイストレーニング、チャット対応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、プ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

SV業務に必要なスキル・技術を学びます。基礎知識から問題解決、リーダーシップの身に付け方まで、演習やディスカッションを通して実践的なノウハウを身につけられます。

11月9日(火)

<p>J-3 10:00▶17:00 レベル: 中級</p> <p>KPIの実践的活用講座 ~改善プロセスからROI算出まで~</p> <p>受講料 ¥38,500(税込) 定員 30名</p> <p>受付対象者 SV、マネージャー、センター長</p>	<p>KPIの実践的な活用方法として、「離職率改善における離職コスト算出法」「応答率改善による最適化手法」「効果的なAHT削減手法」などKPI改善プロセスを実際の改善事例を通して習得していきます。</p> <p>(1)コンタクトセンターのKPIの種類、定義、意義とその活用について (4)センターの経営管理に必要なレポートの理解を深める演習 (2)離職率改善、応答率改善、AHT削減とPODCAやシグマ手法 (5)「グループワーク」コストの最適化、離職率改善、応答率改善、 法を再強化し効果的な改善法 AHT削減を達成するためのPODCAの使い方 (3)ROI(投資対効果)を算出する効果的な活用方法 (6)総合理解度テスト</p> <p>【特 典】 簡易アラウンド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)</p> <p>五月女 尚 氏 さつせソリューション</p>	<p>J-5 10:00▶17:00 レベル: 中級</p> <p>スクリプト作成講座 ~ロジカルライティング技術の手法を学ぶ</p> <p>受講料 ¥38,500(税込) 定員 30名</p> <p>受付対象者 SV、チームリーダー</p>	<p>ロジカルライティングスキルを学びます。スクリプト作成をはじめ、チャットボットの構築、メール/チャットの品質管理など、さまざまなコールセンター業務に活用できます。</p> <p>(1)ロジカル(論理的)とは? (3)ロジカルライティング実践 (2)文章の傾向と原因分析、対策 (4)ロジカルライティングスキル教育</p> <p>【特 典】 事後課題によるロジカルライティングスキルチェック添削</p> <p>大西 英佳 氏 インサイト</p>
<p>J-4 10:00▶17:00 レベル: 中級</p> <p>チャット窓口の業務設計講座</p> <p>受講料 ¥50,600(税込) 定員 30名</p> <p>受付対象者 センター長、マネージャー、シニアSV</p>	<p>有人チャットおよびチャットボット活用の導入プロセスを実践的に学びます。</p> <p>(1)チャットと他の顧客接点との違い (4)実装(ツールの持つ機能と選定のポイント、結果計測のための準備、テスト) (2)計画(現状分析と導入効果のシミュレーション、KPI設定) (3)設計(カスタマージャーニーの作成、初回ヒアリングフロー、業務設計、他部門との連携) (5)改善(分析、再設計) (6)AI活用の可能性</p> <p>【特 典】 簡易アラウンド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</p> <p>内田 孝輔 氏 プライス</p>	<p>J-6 10:00▶17:00 レベル: 初級</p> <p>SV育成講座・基礎編</p> <p>受講料 ¥38,500(税込) 定員 20名</p> <p>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</p>	<p>どのようにコミュニケーション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(打手)を考えます。</p> <p>(1)スーパーバイザー(SV)という仕事 (2)コミュニケーションとの信頼関係を築く~定率率の向上 (3)SVの二本基本業務-KPI管理とコミュニケーションの育成 (4)マネージメントサイドに立つ</p> <p>【特 典】 先輩SVが語る新人SVが必ず知る連~友人コミュニケーションへの接し方、先輩コミュニケーションへの指導の仕方】</p> <p>河合 晴代 氏 CCカレッジ</p>

11月10日(水)

<p>J-7 10:00▶17:00 レベル: 中級</p> <p>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</p> <p>受講料 ¥38,500(税込) 定員 30名</p> <p>受付対象者 センター長、マネージャー</p>	<p>コンタクトセンターを管理・運営する上で必須の知識・スキル(専門用語の理解、最新トレンド、KPI管理、人材育成・離職防止策など) について具体事例とグループ演習を通して学びます。</p> <p>(1)センター管理の勘所(役割・重要タスク) (4)HRM:採用・配置・教育・特に離職防止の深掘り (2)各種KPIの定義・意義、その実践的活用 (5)総合理解度テスト(自己採点のみ・点数非公開) (3)最新トレンド:チャットサポート、CX、AIの現状地など ※電卓をご持参下さい。</p> <p>【特 典】 簡易アラウンド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</p> <p>五月女 尚 氏 さつせソリューション</p>	<p>J-10 10:00▶17:00 レベル: 上級</p> <p>SV育成講座・発展編</p> <p>受講料 ¥38,500(税込) 定員 24名</p> <p>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</p>	<p>本講座では、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。</p> <p>(1)これからのコンタクトセンターの管理者 (3)ベテランコミュニケーションや新人SVの育成術 (2)SV業務の生産性を上げる「タイムマネジメント」 (4)自分で考えて行動する 「見える化」【細分化】【ホウレンソウ】</p> <p>【特 典】 個人面談の自己チェックシート</p> <p>河合 晴代 氏 CCカレッジ</p>
<p>J-9 10:00▶17:00 レベル: 中級</p> <p>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</p> <p>受講料 ¥38,500(税込) 定員 25名</p> <p>受付対象者 SV、センター長、QA</p>	<p>音楽運いやマネージャー層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。</p> <p>(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</p> <p>【特 典】 エモショナルマップのフォーマットと活用ガイド</p> <p>大西 英佳 氏 インサイト</p>	<p>J-11 10:00▶13:00 レベル: 初級</p> <p>気持ちを伝える文章構成~メール対応講座</p> <p>受講料 ¥26,400(税込) 定員 30名</p> <p>受付対象者 メール/SNSなど文章でカスタマーサービスをする担当者、トレーナー</p>	<p>相手の気持ちリアルタイムにわかり、自分の気持ちを声に乗せることができる電話対応に比べ、メールや SNSなどによる文章対応は、「気持ちの表現」が課題です。本講座では、「メール対応」を練習の中心に据え、文章向上のためのヒントを伝えます。</p> <p>(1)「文章力」の正体 (4)理解、納得の条件 (2)メールの特徴とルール (5)相手を動かすために「くすす」 (3)読解にするためのヒント</p> <p>【特 典】 文章添削指導(1回/1名)</p> <p>浮島 由美子 氏 ワイズアップ</p>

11月11日(木)

<p>J-15 10:10▶17:00 レベル: 中級</p> <p>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</p> <p>受講料 ¥38,500(税込) 定員 30名</p> <p>受付対象者 センター長、マネージャー</p>	<p>コールセンターのすべての活動の起点となる「業務量の予測と人員計画」について、すべての管理者に必要な知識やノウハウを学び、実践的なマネジメントスキルを磨きます。</p> <p>(1)データを収集し検証する (5)戦略的なスタッフィングを決定する (2)業務量を予測する (6)メールコンタクトの要員数を算出する (3)サービスレベルや効率性の目標を設定する (7)ライブチャット・コンタクトの要員数を算出する (4)インバウンド・コンタクトの要員数を算出する (8)アウトバウンド・コンタクトの要員数を算出する</p> <p>【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</p> <p>熊澤 伸広 氏 コンタクト・オペレーション</p>	<p>J-18 10:10▶17:00 レベル: 中級</p> <p>SV育成講座・実践編</p> <p>受講料 ¥44,000(税込) 定員 24名</p> <p>受付対象者 SV(経験1年以上)、SV育成トレーナー、マネージャー</p>	<p>経験1年以上のSVを対象とし、KPIや人材育成などSVに必要なスキルを磨く内容です。グループワークやディスカッションを多数採り入れ、SV同士の見聞交換からも多くを学べます。</p> <p>(1)SVが身につけるべきスキル (4)オペレーション管理 (2)チームビルディング (5)人材育成 (3)人員管理 (6)経営貢献</p> <p>【特 典】 問題解決のポイント集</p> <p>寺下 薫 氏 クリエイティブキャリア</p>
<p>J-17 10:10▶17:00 レベル: 中級</p> <p>できるオペレータに変える! SVのための面談方向上講座</p> <p>受講料 ¥38,500(税込) 定員 25名</p> <p>受付対象者 SV、トレーナー、マネージャー</p>	<p>仕事の重要から育成の方向性を特定し、オペレータを3軸で分類し、タイプにあわせて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えます!</p> <p>(1)指導の方向性を見極める (4)フィードバック5つのチェックポイント (2)3軸8タイプでオペレータを分類する (5)タイプ別、シチュエーション別フィードバック (3)ケース別改善処方</p> <p>【特 典】 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 講師の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。※PCモニターを接続ください</p> <p>藤本 健 氏 情報プロデュース</p>		