

報道関係者各位  
平成 24 年 4 月 26 日

## コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2012 in 大阪(第5回) 【同時開催】マーケティング・テクノロジーフェア 2012 in 大阪



### 同時開催展示を併せて過去最大規模で開催！

注目のソーシャル CRMをはじめ、クラウド、モバイルソリューションなど  
コンタクトセンター&CRMの構築・運用に役立つ最新情報が満載！

西日本地域のユーザーを対象として、最新のソリューションが展示紹介される一大イベント、「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス」の第5回目の開催が2012年6月13日(水)・14日(木)の2日間、マイドームおおさか(大阪市)にて行われる。

展示会、セミナーでは、SI、ベンダー、アウトソーサー各社がソーシャルメディア、スマートフォンなどのモバイル端末の活用からコールセンター、CRMのクラウド/SaaSサービスなど最新のソリューション&サービスが出展される予定で、特にフェイスブックやツイッターなどを顧客サポートやマーケティングにどのように活用するかなどにソーシャルメディアの動向には注目が集まる。

展示会では、クラウド/SaaS関連ソリューションを集めた「クラウド/SaaS パビリオン」が設置されるほか、新設の「マーケティング・テクノロジーフェア」が特別パビリオンを形成している。

また、セミナーでは基調講演をはじめ、コンファレンス、トレンドテーマセミナー、事例&ソリューションセミナーをはじめ、好評の実践研修講座も多数、開講される。

\*\*\*\*\*

入場はインターネットによる事前登録か招待券の持参により無料。

各種セミナーは、インターネットからの事前登録制。(ワークショップのみ、当日受付制)

\*\*\*\*\*

=====

### 開催概要

=====

名称: コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2012 in 大阪 (第5回)

[同時開催] マーケティング・テクノロジーフェア 2012 in 大阪

[合同開催] ネット&モバイル通販ソリューションフェア 2012 in 大阪 (第2回)

会 期：2012年6月13日(水)・14日(木)

※実践研修講座のみ、6月12日-14日(3日間)

会 場：マイドームおおさか(大阪市)、大阪商工会議所

主 催：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

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、大阪商工会議所、  
ASP・SaaS・クラウドコンソーシアム

出 展：60社・団体(予定)

来 場：3,000名(見込み) ※セミナー、展示会などイベント全体

URL:

(コールセンター/CRM) <http://www.callcenter-japan.com/osaka>

(マーケティング・テクノロジーフェア) <http://www.tfm-japan.com/>

(ネット&モバイル通販ソリューションフェア) <http://www.tsuhan-fair-osaka.com/>

---

## 開催プログラム

---

### ■展示会

コールセンター、CRMシステムの新規構築からリプレース、機能の追加・強化からクラウド・ASP、アウトソーシングサービスに至るまであらゆる業種・業態の方に最適なソリューションが紹介される。

#### 〈クラウド/SaaS パビリオン〉

コールセンター、CRM、ヘルプデスク等のサービスを自社内にシステムを構築することなく利用することができます。比較的、短期間で導入できるだけでなく、利用状況により最適なコストパフォーマンスでの運用が可能な注目のソリューション。

#### 〈マーケティング・テクノロジー〉 ※同時開催展

デジタル、CRM、データベースの3つのカテゴリにおける最新のマーケティングテクノロジー。マーケティングソリューション、サービスの有力サプライヤーが集結して事例、ソリューションが多数、公開される。

#### 〈出展社リスト〉 ※4月20日現在

アズベイス、アニモ、アルファコム、eGENTIC、伊藤忠テクノソリューションズ、  
茨城日立情報サービス、インターコム、インタラクティブ・インテリジェンス、SCSK、NEC、  
NEC インフロンティア、NTTアイティ、NTT アドバンステクノロジー、NTT ソフトウェア、NTT 西日本、  
NTT ネオメイト、NTT マーケティングアクト、エンプレックス、OKI、OKI ソフトウェア、  
キヤノンソフト情報システム、協和テクノロジズ、KDDI エボルバ、サクシード、  
GN ネットコムジャパン、ジーネクスト、住友商事マシネックス、ゼンハイザージャパン、  
タカコム、テクマトリックス、東電通、長塚電話工業所、日鉄日立システムエンジニアリング、  
日本アспект・ソフトウェア、日本アパイア、日本プラントロニクス、日本マイクロソフト、  
野村総合研究所、P&W ソリューションズ、プラスアルファ・コンサルティング、  
ベリントシステムズジャパン、ベルーナ、三菱電機インフォメーションシステムズ、リンク、

WOWOW コミュニケーションズ

### 〈出展製品カテゴリー〉

コンタクトセンタープラットフォーム交換機/通信サーバー、ボード(回線・音声処理など)、CTI ミドルウェア、FAX システム、アウトバウンド、IVR、音声認識、音声合成、CRM パッケージ、顧客管理パッケージ、Eメール処理システム(チャットツール含む)、Web コラボレーション、FAQ システム、分析ツール(テキスト/データマイニング、BI など)、ボイスロギング、WFM ツール、ヘッドセット、ASP・SaaS・クラウド、ユニファイドコミュニケーション、ヘルプデスク、SFA、エージェント管理ツール、IP テレフォニーモバイルソリューション、Web マーケティングツール(SNS 含む)、ナレッジマネジメント(情報共有)、eラーニング、セキュリティ、ファシリティ、人材系(教育・トレーニング、HRM など)、テレマ/アウトソーシングサービス、ロケーション/企業誘致

### ■ワークショップ(無料・当日登録制)

出展各社がソーシャルメディアの活用事例から、コールセンター、CRMの最新テクノロジーに至るまで最新のソリューションをご紹介します。

### ■基調講演 【受講】無料・事前登録制(WEB サイト)

#### 「CSの構造——顧客接点の貢献度」

〈講師〉J.D.パワー アジアパシフィック 代表取締役副社長 鈴木 郁氏

顧客満足度の調査機関として国際的に高い評価を得ているJ.D.パワー。同社がはじめて実施した国内コールセンター利用者を対象とした満足度調査を初公開、顧客接点として消費者視点の在り方を考察するとともに、「顧客満足度の構造」について解説する。

#### 「コンタクトセンターの新しいカタチ——アクティブサポートのすすめ」

〈講師〉コミュニケーション・デザイナー 河野 武氏(「Twitter アクティブサポート入門」著者)

Twitter を活用したカスタマーサポート手段として注目を集めつつあるアクティブサポート。困っている、あるいは賞賛してくれている顧客を見つけ、能動的にアプローチする新しいコミュニケーション手段の手法と効果、対応人材に求められるスキルと教育について、パイオニアの立場から解説する。

### ■特別コンファレンス 【受講】有料・事前登録制(WEB サイト)

#### CT 厳選事例に見るコンタクトセンター「カイゼンの Hint」

「コンタクトセンター・アワード 2012」受賞企業のプレゼンテーションと「月刊コンピューターテレフォニー」掲載事例から、コールセンターの業務改善を「人材管理」「IT 活用」の2方面から検証する。

## ■実践研修講座 【受講】有料・事前登録制(WEB サイト)

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。

- センター長のためのマネジメント入門講座
- ～経営貢献を示す！～レポート作成講座
- センター運営の必須知識とスキル研修 ICMI・ESK(ダイジェスト版)
- ベンダーマネジメント入門～コストと効果の最適化～
- “きくスキル”体得講座 ～CS 追求の原点を学ぶ～
- クレーム対応講座・基礎
- クレーム対応講座・上級
- ～“心に残る”話し方を指導する～ボイス・トレーニング講座
- コミュニケーター上級講座
- モニタリングシート作成講座～“自社らしさ”を評価項目に反映する～
- 初級リーダーのためのコミュニケーション講座
- SV のためのロジカルシンキング入門講座
- できる SV の条件！チームマネジメント講座

---

## 来場対象

---

- 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

[業種]金融、通信、テレマーケティング、小売・流通、メーカー、サービス、自治体、運輸、電力、他

[職種]経営、経営企画、マーケティング、情報システム、センターマネージャー/SV、営業企画、他

<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)

TEL:03-5296-1020 Email:[info-osaka@callcenter-japan.com](mailto:info-osaka@callcenter-japan.com)