報道関係者各位
平成 25 年 5 月 24 日

『コールセンター/CRM デモ＆コンファレンス 2013 in 大阪（第 6 回）』開催のお知らせ

（同時開催： ネット＆モバイル通販ソリューションフェア）

次世代のコールセンターを創る最新のソリューションが一堂に集結する一大イベント！

～ システムの導入、アウトソーシング、運用を改善させるプログラムとソリューションをご紹介 ～

いよいよ来月 6 月 12 日（水）・13 日（木）の 2 日間、西日本最大のコールセンター＆CRM 展「コールセンター/CRM デモ＆コンファレンス 2013 in 大阪（第 6 回）」が開催される。
今回の開催では、さらに市場を拡大するクラウド型のコンタクトセンターソリューションをはじめ、ソーシャルメディアを活用した顧客サポートの最新事例と製品などコールセンターの新設はもちろん、既存のセンターの運用改善やパフォーマンスを向上させるために最適な情報が満載となっている。

また、基調講演やコンファレンスではシステムだけでなく、人材の活用、育成からマネージメントなど様々なコンテンツが展開される予定。

さらに好評の実践研修講座では、ボイストレーニングやソーシャルメディアのアクティブサポートなど新しいメニューも増設されている。
この他、『ソーシャル＆カスタマーサービスセミナー』、『事例＆ソリューションセミナー』では、ベンダー、ユーザーによって最新の事例とテクノロジーが紹介される予定で、システム、クラウド、アウトソーシングからヘッドセットなどのファシリティ、センターの地方展開に至るまでコールセンターの構築に必要なあらゆる製品とヒントが満載の総合展となる。

★参加費用はWEBサイトによる事前登録または招待状の持参で無料。（実践研修講座のみ有料）

＜オフィシャルサイト＞

http://www.callcenter-japan.com/osaka/

==========

■注目のソリューション！（新製品・サービス紹介）

==========

出展各社が 50 の新製品・サービスを発表！（展示会場）

●株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

[製品名] モニタリングセンターサービス

多くのコンタクトセンターでは、専門的かつ継続的な品質管理（モニタリング）がおこなわれず、応対品質や業務効率の低下、営業の失注など、経営におけるビジネスロスが発生しています。WOWOW コミュニケーションズのモニタリングセンターでは、課題に合ったモニタリングをサービスサイエンスに基づいたワンタイムのアウトソースパッケージ製品として提供し、自社またはオンサイトで実施します。

●株式会社タカコム

[製品名] 通話録音装置 VR-710 FPS

富士通製 IP Pathfinder S との連携を業界で初めて実現。外線情報（通話日時、相手先電話番号など）に加え、内線情報（内線番号）が取得できるため絞り込んだ効率的な検索が可能となる。また個別のプログラム開発が不要となるため、低コストかつ短期間の導入を実現する。最大 96ch 収容、HDD に最大 30,000 時間録音。ステレオ録音対応により、音声認識・感情解析システムと連携して VOC 活用が可能だ。

●株式会社コラボス

[製品名] @nyplace

「＠nyplace（エニプレイス）」は、コンタクトセンター用の AVAYA 社製電話交換機機能（IVR/CMS/ACD/CTI 等の機能）を、IP ネットワークを利用して提供するクラウドサービスです。「@nyplace」の採用は、コンタクトセンターの生産性を飛躍的に向上させ、プロフィットセンターの稼働効率アップ、顧客サービス品質の向上とコンタクトセンター運営費用（人件費、通信回線費用等）の抑制を実現します。また、「@nyplace」は、電話交換機等の機器を設置せずに月額料金で利用できるサービスのため、コンタクトセンター開設時コストの大幅な削減を可能とし、初期に発生する多額投資のリスクを回避します。例えば、一般的なコンタクトセンター・システムであれば月額 1 席 2 万円での提供が可能です。（料金には専用の IP 電話機も含まれます。）また、クラウドサービスであるため導入が簡易で短期構築が可能な上、事業計画や業務量の変動にあわせて契約数を変更できるため、柔軟で効率的な利用ができます。

●株式会社野村総合研究所

[製品名] TRUE TELLER ソーシャルデスク

ソーシャルメディア上でのプロモーションや、アクティブサポートなどを手軽に実施できる ASP サービスです。タグ分類、予告配信、承認機能など、オペレーションに便利な機能はもちろんのこと、リスク管理、波及効果の分析を通じて PDCA サイクルを回すことができます。

●日本プラントロニクス株式会社

[製品名] UC/ソフトフォン向けヘッドセット ボイジャーレジェンド UC

強力ノイズキャンセルを搭載し自然でクリアーな音声を実現した UC/ソフトフォン向けワイヤレスヘッドセットです。高い快適性と機能性を兼ね備えているので、外出先での通話が多いビジネスパーソンに最適です。

●P&W ソリューションズ株式会社

[製品名] Sweet Q

Sweet Series の WFM 機能で取得される各種統計情報をリアルタイムに把握し、 必要な対応措置を実施するダイナミックマネジメントのためのアプリケーションです。Sweet Q により今まで時間が掛っていた現状把握、判断、指示といったプロセスが短縮され、 効率的なセンター運営が実現できます。

==

■開催概要

==

名　称: コールセンター/CRM デモ＆コンファレンス 2013 in 大阪(第 6 回)

会　期: 2013 年 6 月 12 日(水)・13 日(木)　※実践研修講座のみ、11 日～13 日

会　場: マイドームおおさか、大阪商工会議所(一部セミナーのみ)

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、
ASP・SaaS・クラウド コンソーシアム、大阪商工会議所

出　展: 56 社・団体 (5 月 20 日現在)

来　場: 3,000 名(見込み)

オフィシャルスポンサー:NEC、P&W ソリューションズ

▼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、他

▼来場対象者

コールセンター、通信販売、お客様相談室、サポートセンターの業務に携わる方、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

==========

■展示会

［日時］6 月 12 日（水）・13 日（木） 10:00-17:00　　［会場］ マイドームおおさか

【参加方法】 WEB サイトからの事前登録または招待券持参により無料

==========

システム、アウトソーシング、クラウドからファシリティ、立地まで揃う総合イベント！

●クラウドパビリオン

導入実績が増加するクラウド型のコールセンターソリューションをベンダー各社がご紹介。

●ソーシャル＆カスタマーサービスパビリオン

ソーシャルメディアを活用したカスタマーサポートから顧客の声分析などソーシャルメディアへの対応について課題解決や今後の方向性を決めるヒントが満載。

<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、ナレッジマネージメント、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

==========

■ワークショップ

［日時］6 月 12 日（水）・13 日（木） 10:00-17:00　　［会場］ マイドームおおさか

【参加方法】 無料・当日自由入場 （展示会場への入場証が必要）

==========

最新のテクノロジーが競演する注目のセミナー

出展各社が最新の製品、サービスとテクノロジーをご紹介するプレゼンテーションセミナー。

展示ブースでの製品デモと合わせて参加することで製品の機能や運用の理解力を高められる。

==========

■基調講演

［日時］6 月 12 日（水）・13 日（木）　［会場］ マイドームおおさか

【参加方法】 WEB サイトからの事前登録により無料

==========

いずれのセッションもそれぞれの業界で注目されるキーパーソンによる講演。

初日はコールセンターにおいても大きな課題となっている人材育成を行動観察の視点から考察する『組織を変える「行動観察」と人材教育』、2 日目は、カスタマーエクスペリエンスを実践しているヤフー

社のマネージメント担当者が人材の効果的な活用について語る『Yahoo!のカスタマー・ファースト戦略――"支持される顧客接点"のマネジメント』を開催する。

==========

■コンファレンス

[日時] 6 月 12 日(水)・13 日(木)　[会場] マイドームおおさか

【参加方法】 WEB サイトからの事前登録により無料

==========

カスタマーエクスペリエンスからビッグデータ、メンタルヘルスまで全講演が無料！

話題のカスタマーエクスペリエンス、ソーシャルから市場を拡大するクラウド型サービスなど、HDI-Japan、「コンピューターテレフォニー」誌などのキーパーソンが現状や未来像を講演。

==========

■テーマセミナー

[日時] 6 月 12 日(水)・13 日(木)　[会場] 大阪商工会議所

【参加方法】 WEB サイトからの事前登録により無料

==========

ソーシャルメディア対応＆事例を有力ベンダーが語る！ビジネスのヒントが満載！

日本マイクロソフト、セールスフォース・ドットコム社をはじめ、オウケイウェイヴ、WOWOW コミュニケーションズ社などの有力ベンダーが最新のソリューションや事例をまじえてお届けするテーマセミナー。

==========

■実践研修講座

[日時] 6 月 12 日(水)・13 日(木)　[会場] マイドームおおさか

【参加方法】 有料 (WEB サイトにて申込可)

==========

人材教育を中心とした研修講座。本展、人気のプログラムがさらにパワーアップ！

SV の育成からクレーム対応などの従来人気のテーマに加え、ソーシャルメディアにおけるアクティブサポートから"きくスキル"、"ボイストレーニング"など多彩な講座が展開される人気のプログラム。

＜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