

話す、書く、伝える、つながる。融合する「接点」

# 13th コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2012 in 東京

Callcenter / CRM Demo & Conference 2012 TOKYO, 15-16 November 2012, Sunshine City Convention Center, Tokyo

2012年11月15日(木)・16日(金) 会場 池袋サンシャインシティ・コンベンションセンター 時間 10:00~17:30 受付開始 9:30~

実践研修講座 2012年11月14日(水)~16日(金) www.callcenter-japan.com/tokyo

主催: RICC 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 UBMジャパン株式会社  
後援: 一般社団法人 日本コールセンター協会(CCAJ)、公益社団法人 日本通信販売協会、社団法人 企業情報化協会、HDI-Japan、特定非営利活動法人 ASP・SaaS・クラウドコンソーシアム

**新設! ソーシャル&カスタマーサービスゾーン**  
いまやソーシャルメディアを活用したカスタマーサービスは、企業にとって重要な位置づけにあります。本ゾーンでは最先端ソリューションの展示・解説、最新事例の紹介を通して、今後の最適解のヒントを提供します。

## 基調講演 事前登録制 無料

K-1 11月15日(木) 9:10▶10:00



### 急加速するソーシャルシフト 世界最先端の事例に学ぶサービスのエッセンス

これからの企業にとって一番大切なこと——著書「ソーシャルシフト」で示した「共感」という新しいパワーがもたらした企業と生活者の関係における変化を、世界中の先進事例から検証します。

ループス・コミュニケーションズ 代表取締役社長 斉藤 徹氏

<講師プロフィール>

日本IBM、フレックスファーム(創業者)を経て、2005年にループス・コミュニケーションズを創業。現在はソーシャルメディアのビジネス活用に関するコンサルティング事業を幅広く展開している。著書に「新ソーシャルメディア完全読本(アスキー新書)」、「ソーシャルメディア・ダイナミクス(毎日コミュニケーションズ)」、「ソーシャルシフト」(日本経済新聞出版社)など。

K-2 11月16日(金) 9:10▶10:00



### 社員もバイトも関係ない! ディズニー流「おもてなし」人材の育て方

コールセンターと同じく、大半のスタッフ——「キャスト」が非正規社員であるディズニーランドは、「おもてなし対応」が隅々に至るまで徹底され、高いCSと大量のリピーターを生んでいます。その研修プログラムを多数開発した経験からサービス人材の育成を解説します。

JS パートナー 代表 福島 文二郎氏

<講師プロフィール>

東京ディズニーランドがオープンした1983年、第1期正社員としてオリエンタルランドに入社。その後、ディズニー教育の総本山ユニバーシティにて企業内教育全般の業務に従事。商業施設の全体的な教育システム構築やテナント店舗教育を経て、オリエンタルランド商品本部教育を行うなど企業内教育歴18年の実績を持つ。2009年、JSパートナー設立。業種を問わない社員教育研修を行っている。著書に「9割がバイトでも最高のスタッフに育つディズニーの教え方」(中経出版)など。

※2012年8月28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。都合により予告なく内容等が変更になる場合がございます。ご了承ください。

## 展示会 11月15日(木)・16日(金) 10:00~17:30

### 出展社一覧 (50音順、敬称略)

2012年8月28日現在				
アートソフト	エストック	クラスギア	テクマトリックス	日立ソリューションズ
アイアルリンク	NEC	グローバル・タンク	東電通	日立東日本ソリューションズ
アイ.エム.プレス	NECインフロンティア	KDDIエボルバ	ナイスジャパン	日比谷コンピュータシステム
アイティフォー	NECネットエスアイ	コムデザイン	長塚電話工業所	フォーバル
アクセラテクノロジ	NITアイディ	コンベックス	日鉄日立システムエンジニアリング	富士通
アクロスウェイ	NITアドバンステクノロジ	サイバーコム	日本アイ・ビー・エム	富士通コミュニケーションサービス
旭川市企業誘致推進協議会	エヌ・ティ・ティ・エムイー	サクシード	日本アスペクトソフトウェア	富士通ソーシャルサイエンスラボラトリ
アズベイス	NITコムウェア	札幌市	日本アパリア	富士通ネットワークソリューションズ
アドバンスメディア	NITソフトウェア	佐渡市	日本オラクル	不二家システムセンター
アニコ	NITデータ先端技術	GNネットコムジャパン	日本コールセンター協会	フュージョン・コミュニケーションズ
アパール長崎	NITコミュニケーションズ	ジー・ネクスト	日本証券テクノロジー	フュージョン・コミュニケーションズ
アルファコム	NITネオメイト	JFEシステムズ	日本通信販売協会	ペリントシステムズジャパン
eGENTIC	NITマーケティングアウト	シスシステムズ	日本通信販売協会	ボイスサイバーテクノロジーズジャパン
伊藤忠テクノソリューションズ	MITシステム研究所	ジャパンハイテック	日本ユニシス	ホットリンク
茨城日立情報サービス	エンビレックス	JALインフォテック	ネクサス	HOYAサービス
インターコム	オー・エイ・エス	新日鉄ソリューションズ	NEXUS COMMUNITY	三菱電機インフォメーションシステムズ
インタラクティブ・インテリジェンス	オウケイウェイヴ	セールスフォース・ドットコム	野村総合研究所	宮崎県
インテック	岡山市役所	仙台市	パナソニック	メディアリンク
インテリボイス	OKI	ゼンハイザージャパン	P&Wソリューションズ	リンク
ウィンワークス	OKIソフトウェア	ソノオ・ダイバシティ	BCN	ログイット
AI-Logix	オプト・エス・ピー	タカコム	日立システムズ	CSKサービスウェア
ASP・SaaS・クラウド コンソーシアム	鹿児島市	TIS	日立情報制御ソリューションズ	
HDI-Japan	企業情報化協会	ティアック	日立情報通信エンジニアリング	
SCSK	キヤノンソフト情報システム		日立製作所	

※東電通は10月1日より社名がミライトに変更になります。

## 特別コンファレンス 事前登録制 有料

●会場:文化会館5F ●定員:100名  
●受講料:一般21,000円(税込) CT誌購読者割引/Facebook割引15,750円(税込)

### S-1「顧客体験」とロイヤルティ——コールセンターの貢献度を探る

コンタクトセンターやWebサイトへのアクセスが、そのサービスや製品に対する満足度や再購買、他者への推奨にどのように影響しているのか。国際的なCS調査機関であるJ.D.パワー アジアパシフィックの調査と、長年にわたってセンターでの対応やFAQサイトの評価を実践しているHDI-Japanの格付け調査結果をもとに顧客接点の価値を探ります。後半では、高い顧客満足度を誇る先進事例各社の取り組みを徹底議論します。

11月15日(木) 11:00▶15:45

#### 講演① 1万人の声からわかったコールセンターの経営貢献

11:00▶11:50



顧客満足度調査の国際調査機関である同社が初めて実施したコールセンター利用者を対象とした満足度調査から、業種業態別にその動向とセンターが果たしている役割を検証します。

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

11:50▶13:00

ランチタイム

#### 講演② Webと電話の「経験」から紐解く顧客満足度の行方——問い合わせ窓口格付け調査から

13:00▶13:50



企業の電話窓口とWebサイトを一般消費者が評価する格付け調査を実施しているHDI-Japan。その積み重ねた結果から、顧客接点における「体験」——カスタマーエクスペリエンスの向上の重要性を説きます。

HDI-Japan 代表 山下 辰巳氏

13:50▶14:15

休憩

#### パネルディスカッション 顧客満足度と経営貢献

多くのコールセンターが目指す「CS向上」。最新のソリューションを導入し、オペレータ教育に注力するなど投資を重ねるのもそのためといっても過言ではありません。高い満足度を誇る先進企業各社の経営貢献に至るプロセスを徹底検証します。

14:15▶15:45

モデレータ: 月刊コンピューターテレフォニー編集部 編集長 矢島 竜児

パネラー: チュリッヒ保険会社 ダイレクト事業本部副部長 福永 敏郎氏

カルビー カスタマーリレーション部 お客様相談室長 天野 泰守氏

他交渉中



福永 敏郎氏

天野 泰守氏

※2012年8月28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。都合により予告なく内容等が変更になる場合がございます。ご了承ください。

## ワークショップ 当日自由入場 無料

●会場:展示会場内ワークショップ会場 ●定員:60名

### テーマ、課題で検索!

テーマ、キーワードや各社が抱える課題から最適なセミナーをお探しいただけます。詳細は、オフィシャルウェブサイトの「ワークショップ」のページにてご確認ください。

### ご入場方法のご案内

当日の自由入場となりますので、直接、各セミナーにお越し下さい。前のセッションが終了次第、開始時間の約10分前から受付を実施いたします。

日時	会場 A 3F	会場 B 3F
13:00~13:30	A-3 コールセンターに電話回線はもういらない! 新時代を拓く Multi Carrier Centrex の活用術	B-3 統合化されたCRMソリューションのご紹介
13:45~14:15	A-4 企業のビジネスプロセスの一環としてのコンタクトセンターリソース管理手法とは	B-4 魅せる化で現場を変える! NEC最新ソリューションのご紹介
14:30~15:00	A-5 センター長が熱く語る! 富士通マーケティングコンタクトセンターにおける課題への取り組み	B-5 オフィシャルWEBサイトをご確認ください
15:15~15:45	A-6 ソーシャルメディア活用によりCS向上とコスト削減を同時に実現する「新スタイルコンタクトセンター!」	B-6 もっとVOCを分析したい方へ 分析に必要なアセット群をご紹介します! 乞うご期待!
16:00~16:30	A-7 複雑系勤務表の自動作成と就業管理の統合ソリューション	B-7 カスタマーサービス戦略を成功に導く秘訣とは ~顧客接点ビジネスを支える新時代のCRM~

11月15日(木)	11:00~11:30	A-8	オフィシャルWEBサイトをご確認ください	B-8	オフィシャルWEBサイトをご確認ください
	11:45~12:15	A-9	オフィシャルWEBサイトをご確認ください	B-9	複雑系勤務表の自動作成と就業管理の統合ソリューション
	13:00~13:30	A-10	TRUE TELLERによるナレッジ検索&アクティブサポート実演!	B-10	音声認識ソリューションの現在と未来 ~今何が出来る? 今後何が実現するのか~
	13:45~14:15	A-11	BCP/コストダウン/品質向上...業務改善なら不二家SCのBPO	B-11	クラウド型コールセンターにおけるFUSIONの挑戦と今後の展望
	14:30~15:00	A-12	富士通のコンタクトセンターソリューションが面白い! お客様とともに富士通が創る一歩進んだコンタクトセンターのカたち	B-12	カスタマーサービス戦略を成功に導く秘訣とは ~顧客接点ビジネスを支える新時代のCRM~
	15:15~15:45	A-13	VOC活用最新線 ~音声対話要約から自動評価分析・レポートまで~	B-13	効果が上がる! やりたいことが実現できるマルチスタイルCRM ~進化し続ける enjoy.CRM II 最新事例のご紹介~
	16:00~16:30	A-14	電話対応および通話録音を分析して新たな顧客ニーズの掘り起こしビジネス領域の拡大 ~月額3,000円から実現するクラウド型CSサービスの紹介~	B-14	CSが上がる! クラウド型リモートサポート 導入のポイントと事例



# 事例&ソリューションセミナー

事前登録制 無料 ●会場:展示ホールC(3F)内 特別セミナー会場F ●定員:100名

	11月15日(木)	11月16日(金)
13:00▶13:45	<b>F-2</b> なぜ、札幌市はBIZTELコールセンターを選んだのか ～コールセンター構築の不可能を可能にする、BIZTELの柔軟性と構築事例～ リンク BIZTEL事業部 マーケティング・パートナーチーム 倉持 宏光 氏	<b>F-7</b> 顧客のファン度を高める! 新しい確率手法を用いたキャンペーン管理とは ～顧客リスト診断と市場の声分析との相乗効果による顧客コミュニケーション最大化～ 日本ユニシス 総合マーケティング部 ビジネスプロデュース室 野登 泰宏 氏
14:00▶14:45	<b>F-3</b> カスタマー・エクスペリエンスの向上とコンタクトセンターのコスト削減を同時に実現するには? 日本オラクル RightNow事業本部 ソリューション部 部長 竹内 尚志 氏	<b>F-8</b> ソーシャル連携でコスト大幅削減・サイト品質向上の秘密 ～楽天オークションのWebセルフサポート事例～ 楽天オークション / オウケイウェイヴ
15:00▶15:45	<b>F-4</b> 先進企業が実践しているVOC活用とアクティブサポート ～それを支える最新テキストマイニングのトレンド～ プラスアルファ・コンサルティング 取締役 見える化イノベーション推進部長 鈴木 賢治 氏	<b>F-9</b> 顧客接点を強化する、現場部門のインフォーマルコールセンター化 ～CT-e1/SaaSが御社のオフィスコールセンターに!～ TIS / コムデザイン TIS アドバンストソリューション事業部 アドバンストソリューション事業統括部 主任 森和彦 氏
16:00▶16:45	<b>F-5</b> 顧客満足に差がつく! こうしてコミュニティサポートを成功させた ～カブドットコム証券の「教えて!kabu.com」事例～ カブドットコム証券 / オウケイウェイヴ	<b>F-10</b> ウェブサイトQ&A導入における出光クレジットの取り組みと、 それを活用したウェブ戦略展開について ～顧客利便性向上による顧客戦略～ 出光クレジット / オウケイウェイヴ

※当セミナーをお申し込みいただいた方には、主催者及びセミナー講演会社より資料の送付やお電話、Eメール等でのご連絡をさせていただきます。あらかじめご了承の上、お申し込みください。  
※2012年8月28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。都合により予告なく内容等が変更になる場合がございます。ご了承ください。

# トレンドテーマセミナー

事前登録制 無料 ●会場:展示ホールC(3F)内 特別セミナー会場F ●定員:100名

現場が求めるITソリューション 業界のトレンドテーマを通じ、現場の課題からセンター運用の今後を読み解く。識者の講演と、ベンダー各社によるプレゼンテーションでITソリューション活用の一助となるセミナー。

F-1 11月15日(木) 11:00▶12:30	F-6 11月16日(金) 11:00▶12:30
<b>ビッグデータ</b> ソーシャルメディアによって変貌するコンタクトセンター。ビッグデータ収集とその活用法を検証。	<b>クラウドコンタクトセンター</b> サービスの構成要素から利用形態、メリット・デメリットなど、クラウドについて易しく解説。


※当セミナーをお申し込みいただいた方には、主催者及びセミナー講演会社より資料の送付やお電話、Eメール等でのご連絡をさせていただきます。あらかじめご了承の上、お申し込みください。  
※2012年8月28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。都合により予告なく内容等が変更になる場合がございます。ご了承ください。

# 新設 ソーシャル&カスタマーサービスゾーン

## ソーシャル&カスタマーサービスセミナー

事前登録制 無料 ●会場:展示ホールD(2F)内 特別セミナー会場G ●定員:100名

新たな顧客接点として機能しはじめたソーシャルメディア。電話やメールあるいはフォーラム(掲示板)、チャットといった既存チャネルと何が異なり、何が共通しているのか。コンタクトセンターで組織的に対応するためのポイントとは何なのか。実践経験者や事例企業、サービス提供者が一同に会し、今後の方向性を示唆するセッションを展開します。

	11月15日(木)	11月16日(金)
10:30 ▼ 11:40 特別講演	<b>M-1</b> ソーシャルメディアの“接客” ——その準備と実践 コミュニケーション・デザイナー 河野 武氏 & 東急ハンズ ITコマース部 EC企画課ディレクター 緒方 恵氏 & 良品計画 WEB事業部 コミュニティ担当 風間 公太氏 ソーシャルメディアにおける顧客対応のための準備から実対応まで、経験者でなければわからないポイントを伝授します。 河野 武氏 緒方 恵氏 風間 公太氏	<b>M-7</b> 読み書きそろばん、ソーシャルメディア ——企業活用の事始め イーハイブ 取締役 平井 良明 氏 & オフィス・バトン 代表 うねだ 友希 氏 ソーシャルメディアを企業はいかに活用すべきか。目的や具体的な手法、基礎的な知識から「あるべき姿」までを、「読み書きそろばん、ソーシャルメディア」の著者と気鋭のコンサルタントが検証します。 平井 良明 氏 うねだ 友希 氏
12:45 ▼ 13:45 特別事例講演	<b>M-2</b> ソーシャルの力を最大限に活用した富士通の ユーザーサポートの取り組み 富士通 / オウケイウェイヴ	<b>M-8</b> アクティブサポート実践企業が語るTwitter活用の現場 ～Twitter活用の背景からアクティブサポート最新事例まで～ プラスアルファ・コンサルティング 取締役 見える化イノベーション推進部長 鈴木 賢治 氏
14:00 ▼ 14:40	<b>M-3</b> ソーシャルCRMの高度化 ～データ分析・活用による傾聴とアクティブサポートの生産性改善 SAS Institute Japan ビジネス開発本部 CIグループ マネージャー 原島 淳 氏	<b>M-9</b> ソーシャルメディア分析ツールのNo.1ベンダーがおくる コールセンター向け新ソリューションと導入事例 ホットリンク 代表取締役CEO 内山 幸樹 氏
15:00 ▼ 15:40	<b>展示会</b> ソーシャルメディアを活用した情報の収集、顧客分析、マーケティング、カスタマーサポートまで最新のITソリューションをご紹介します。新設の展示ゾーン。 	<b>M-10</b> ソーシャルメディア対応のポイントと活用事例 米国で一般化しつつあるカスタマーサービスのトレンド 日本オラクル RightNow事業本部 シニアクライアントサクセスマネージャー 佐藤 祐子 氏
16:00 ▼ 16:40		<b>M-11</b> TRUE TELLERによるソーシャルCRMの 最新事例と活用のポイント 野村総合研究所 ビジネスインテリジェンス事業部 上級研究員 神田 晴彦 氏

※当セミナーをお申し込みいただいた方には、主催者及びセミナー講演会社より資料の送付やお電話、Eメール等でのご連絡をさせていただきます。あらかじめご了承の上、お申し込みください。  
※2012年8月28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。都合により予告なく内容等が変更になる場合がございます。ご了承ください。

# プライベートセミナー

事前登録制 無料 ●会場:文化会館5F ●定員:150名

11月16日(金) 13:00~17:00

GENESYS JAPAN Co., Ltd.

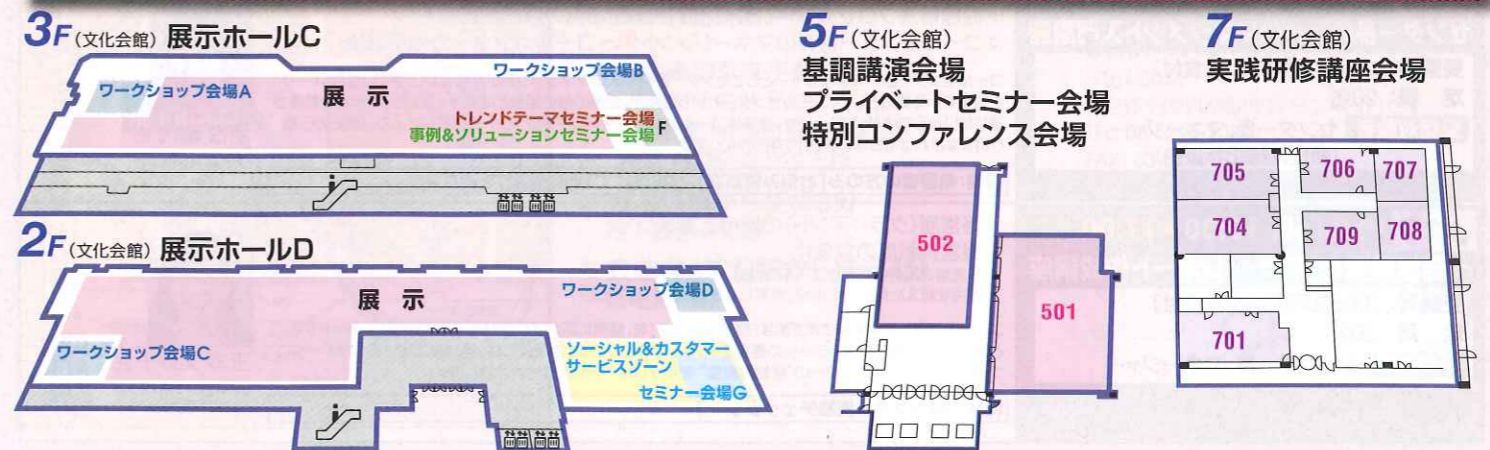
●主催:ジェネシス・ジャパン

**カスタマーサービス・イノベーション・フォーラム**  
ソーシャルメディア、スマートフォンの普及は、従来のコールセンター中心のカスタマーサービスの在り方を変えようとしています。また、SIP、クラウド、ビッグデータなど、新たなテクノロジーの出現により、CS向上やコストダウンに対して様々なアプローチがとれるようになりました。日本ならではのサービスと、これらの新しいテクノロジーを融合させることで、カスタマーサービスに変革を起こすには何が重要なのか?ジェネシスの最新ソリューションとユーザー事例を通じて、皆様と一緒に考えていきます。

講演内容・受講のお申込、ならびに最新情報はオフィシャルWEBサイト [www.callcenter-japan.com/tokyo](http://www.callcenter-japan.com/tokyo) をご確認ください。

※当セミナーをお申し込みいただいた方には、主催者及びセミナー講演会社より資料の送付やお電話、Eメール等でのご連絡をさせていただきます。あらかじめご了承の上、お申し込みください。  
※2012年8月28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。都合により予告なく内容等が変更になる場合がございます。ご了承ください。

## 会場案内図 (池袋サンシャインシティ)



※2012年8月28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。都合により予告なく内容等が変更になる場合がございます。ご了承ください。