



主催者事務局

いつも.....	H-02	エルテックス.....	C-02	ナビプラス.....	C-01	MIKATA	G-02
イーコマース事業協会.....	G-01	オープンエイト.....	D-02	バリューテクノロジー.....	E-03	ユーザーローカル.....	F-01
イー・ロジット.....	D-03	中小企業基盤整備機構.....	G-03	フューチャーショップ.....	H-01	ラクス.....	D-01

WEB事前登録制ですが、お席に余裕がある限り、当日登録を承ります。講演開始10分前に、各セミナー会場まで直接お越しください。

OMM 展示ホール

A 会場

A-0 9:20▶10:10

基調講演
「コロナショック」の1年を振り返る①
コロナ禍のメンタルケア実態調査と事例に見る
ニューノーマル時代の人材管理

東京大学大学院
医学系研究科精神保健学分野 客員研究員 心理学博士
臨床心理士 公認心理師 関屋 裕希 氏
生活総合サービス
カスタマーサービス部 リーダー 奥条 達也 氏

A-1 10:30▶11:15

事例＆ソリューションセミナー
ウィズコロナ・アフターコロナの業界課題に立ち
向かうVUCA時代の新たなコンタクトセンター
運営モデル「分散センター」

バーチャレクス・コンサルティング
ビジネスデベロップメント&コンサルティング部
シニアマネジャー
藤谷 剛仁 氏

A-2 11:35▶12:20

事例＆ソリューションセミナー
【最新事例】コロナ禍で求められたコールセンターの
新分野展開
キャッシュレス決済×コールセンターを実現する
BPO・アウトソーサー

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

A-3 12:45▶13:30

事例＆ソリューションセミナー
DXの起点である「お客様の声」を経営に生かす
コンタクトセンターとは？

SCSK
ビジネスデザイングループ
エバンジェリスト
古宮 浩行 氏

A-4 13:50▶14:35

事例＆ソリューションセミナー
AIチャットボットによる
顧客接点デジタル化の成功事例を公開

ユーザーローカル
コーポレートセールス
リーダー
林 敬之 氏

A-5 14:55▶15:40

事例＆ソリューションセミナー
有人チャットサポートとチャットBot導入によって起こる、
顧客対応の変革とその効果とは。
～M-Talk最新導入事例のご紹介～

アルファコム
執行役員 堀内 隆志 氏
オプテージ
ソリューション開発部 西田 和磨 氏

A-6 16:00▶16:45

事例＆ソリューションセミナー
コンタクトセンターは、小さく始めて大きく育てる時代
に。【Twilio Flex】の魅力と可能性について徹底解説！

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 克己 氏

B 会場

B-1 10:30▶11:15

事例＆ソリューションセミナー
【ボイスボット元年】コールセンターのあふれり削減・
業務効率化を実現した音声対話エンジン活用の成功
事例ご紹介

BEDORE
Customer Support事業本部 執行役員
マーケティング・営業責任者
池上 英俊 氏

B-2 11:45▶12:45

5年後のコンタクトセンター研究会
ストラテジー分科会:
カスタマーエクスペリエンスを高める
「DX」と「エフォートレス」の進め方

パネリスト
ベアーズ
執行役員 マーケティング本部長 後藤 晃 氏
ヘイ
カスタマーズ部門オペレーション本部 本部長 大員 竜平 氏
モデレーター
ISラボ
代表 渡部 弘毅 氏

B-3 13:15▶14:00

事例＆ソリューションセミナー
コロナ禍から1年で見てきたコンタクトセンター・ソリュー
ション活用ポイントの今 ～Genesys Cloudとエコシ
テムソリューションの連携がどこまで進んでいるか～

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
コマースリアル営業本部 西日本営業部 部長 橋本 健 氏

B-4 14:30▶15:30

5年後のコンタクトセンター研究会
マネージメント分科会:
KPI、採用育成、ベンダーマネジメント――
徹底検証！在宅シフト×デジタル化がもたらした現場の変化

パネリスト
三井住友海上火災保険
コンタクトセンター企画部 企画チーム 貫崎山 直樹 氏
大塚製薬工場
信頼性保証本部 輸液DIセンター 星 泉 氏
Me-Rise
代表 東峰 ゆか 氏
モデレーター
クリエイティブキャリア
代表 寺下 薫 氏

B-5 15:50▶16:50

5年後のコンタクトセンター研究会
ソリューション&サービス分科会:
チャット／ボイスボット、RPA、データ分析・活用
コンタクトセンター「DX」の方向性

パネリスト
SCSK
ビジネスデザイングループ CXセンター DXビジネスクリエイション部
担当部長 稲田 徹 氏
テクトマトリックス
執行役員 CRMソリューション事業部 副事業部長 兼
新規事業開発室 室長 岩元 利純 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

G 会場

G-0 9:20▶10:10

花王のEC戦略（プラットフォームとの共創と
リテンションビジネスへの挑戦）

花王
DX戦略推進センター
ECビジネス推進部
部長
生井 秀一 氏

G-1 10:30▶11:15

3大成長モール活用戦略最前線
～Amazon、楽天市場、PayPayモールでどう売上を
伸ばしていくか？～

いつも
執行役員
立川 哲夫 氏

G-2 11:35▶12:20

コロナ禍を逆手に！サウンドメディアの価値と
ecbeingによる効率最大化セミナー

ecbeing
関西支社
支社長 執行役員
室賀 謙吾 氏

G-3 12:45▶13:30

ネットブログ分析を利用したMIP（市場創造型商品）開発
～未来のヒット商品はネット上にある～

日本市場創造研究会 監事
亀田製菓 CMO
荒生 均 氏

G-4 13:50▶14:35

企業規模に関わらないテレビに取り上げられる方法
～アイディアネタ想起術から出演実績を活かした広報活動～

千葉テレビ放送
プロデューサー
大林 健太郎 氏

G-5 14:55▶15:40

急激なデジタルシフト、増加するEC需要に対応
できていますか？
ECサイト立ち上げと同時にやるべきことは。

フューチャーショップ
セールス・マーケティング部
執行役員 セールス・マーケティング部
統括マネージャー
安原 貴之 氏

G-6 16:00▶16:45

～商品購入はレビューで80%決まる!?～
リピーター・新規顧客を増やすための顧客対応とは？

ラクス
西日本営業統括部 関西クラウド営業部
FO営業課
チームリーダー
仙田 満利 氏

オンライン

G-1 10:30▶11:15

3大成長モール活用戦略最前線
～Amazon、楽天市場、PayPayモールでどう売上を
伸ばしていくか？～

いつも
執行役員
立川 哲夫 氏

G-2 11:35▶12:20

コロナ禍を逆手に！サウンドメディアの価値と
ecbeingによる効率最大化セミナー

ecbeing
関西支社
支社長 執行役員
室賀 謙吾 氏

F-4 13:50▶14:35

会えない時代に“選ばれる”BtoBマーケティング戦略とは
～SATORI流マーケティングを大公開～

SATORI
マーケティング営業部
マーケティンググループ
グループ長
豊川 瑠子 氏

G-5 14:55▶15:40

急激なデジタルシフト、増加するEC需要に対応
できていますか？
ECサイト立ち上げと同時にやるべきことは。

フューチャーショップ
セールス・マーケティング部
執行役員 セールス・マーケティング部
統括マネージャー
安原 貴之 氏

G-6 16:00▶16:45

～商品購入はレビューで80%決まる!?～
リピーター・新規顧客を増やすための顧客対応とは？

ラクス
西日本営業統括部 関西クラウド営業部
FO営業課
チームリーダー
仙田 満利 氏

WEB事前登録制ですが、お席に余裕がある限り、当日登録を承ります。講演開始10分前に、各セミナー会場まで直接お越しください。

OMM 展示ホール

A 会場

A-10 9:20 ▶ 10:10

基調講演
「コロナショック」の1年を振り返る②
在宅センターの現状と課題、そして未来
——「働きやすさ」と「パフォーマンス」の考察

ヤフー
マーケティングソリューションズ統括本部 第四営業本部
セールスサポート部 部長 吉谷 聡史 氏

あいおいニッセイ同和損害保険
コンタクトセンター事業部 参与 緒方 康夫 氏

CXMコンサルティング
代表取締役社長 秋山 紀郎 氏

A-11 10:30 ▶ 11:15

事例＆ソリューションセミナー
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

A-12 11:35 ▶ 12:20

事例＆ソリューションセミナー
[当日 参加できない方のためのWebセミナー開催]
音声認識・自動化で実現する在宅・高効率コールセンター運営

リンク
BIZTEL事業部
取締役 BIZTEL事業部長
坂元 剛 氏

A-13 12:45 ▶ 13:30

事例＆ソリューションセミナー
よりよい顧客体験のために、今必要なコンタクトセンターの
DXを実現 ～LINEをはじめとするマルチチャネルを統合
するCTstage Cloud／7DXとenjoy.CRMⅢのご紹介～

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

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

A-14 13:50 ▶ 14:35

事例＆ソリューションセミナー
サポート対応のストレス軽減と生産性向上を叶える！
「本場に使えるナレッジ」の整備

アクセラテクノロジ
営業推進グループ
リーダー
藤原 俊行 氏

A-15 14:55 ▶ 15:40

事例＆ソリューションセミナー
クラウド時代のデジタルエンゲージメント
顧客中心のコンタクトセンター改革

セールスフォース・ドットコム
マーケティング本部
プロダクトマーケティングマネージャー
大竹 純子 氏

A-16 16:00 ▶ 16:45

事例＆ソリューションセミナー
音声認識と感情解析活用で実現する
新時代のコンタクトセンターとは

アドバンスト・メディア
CTI事業部 部長
今宮 元輝 氏

B 会場

B-11 10:30 ▶ 11:15

事例＆ソリューションセミナー
事例から紐解くクラウドAPI型コンタクトセンター
サービス「Twilio Flex」

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

B-12 11:45 ▶ 12:45

特別講演
伝説のセンター長会議in大阪
「変わる消費者、変わらない顧客接点」の課題
重要性増す「VOC」の扱い方

日本菓子BB協会
常務 天野 泰守 氏

さつきソリューション
代表 五月女 尚 氏

[進行役]
リックテレコム
月刊コールセンタージャパン編集長 矢島 竜児

B-13 13:15 ▶ 14:00

事例＆ソリューションセミナー
効率の良い「リモート研修」の方法とは？
研修担当者の負担削減と、隙間時間を活かせる
セルフトレーニングの仕組み

リンク
BIZTEL事業部
取締役 BIZTEL事業部長
坂元 剛 氏

B-14 14:30 ▶ 15:30

特別講演
人手不足時代の切り札！
「従業員シェアリング」の先進事例とその効果

ダイキン工業
サービス本部 西日本コンタクトセンター 修理グループ
SVチームリーダー
棟居 尚子 氏

B-15 15:50 ▶ 16:50

特別講演
在宅は続けるべき？
リソース管理のあるべき姿とは？
ニューノーマル／アフターコロナのコンタクトセンター運営

イー・パートナーズ
代表 谷口 修 氏

リックテレコム
月刊コールセンタージャパン編集長 矢島 竜児

G 会場

G-10 9:20 ▶ 10:10

EC初心者・中小企業の方々に向けた
「EC・通販戦略戦術ノウハウ（モール出店編）」

中小企業基盤整備機構
販路支援部販路支援企画課
中小企業アドバイザー（新市場開拓）
齋藤 直 氏

G-11 10:30 ▶ 11:15

D2C・自社ECサイト【新】成長戦略と
今から必要な対策

いつも
執行役員
立川 哲夫 氏

G-12 11:35 ▶ 12:20

ECサイトにおけるオンライン接客、
成功のポイント

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
斉藤 哲也 氏

G-13 12:45 ▶ 13:30

観光課題先進都市 京都におけるデータ活用の課題と対策
～ホテル統計・行こう指数開発の裏側～

京都府観光協会 (DMO KYOTO)
DMO企画・マーケティング専門官
郷江 卓矢 氏

G-14 13:50 ▶ 14:35

WEB担当者が成果を出すための手法を解説！
流入数を10倍に、CV数を5倍にしたサイト改善・SEO施策

インターファクトリー
マーケティング戦略部 シニアアドバイザー
井幡 貴司 氏

ユーザーローカル
コーポレートセールス カスタマーサクセス
エンタープライズチーム シニアリーダー
嶋田 彩野 氏

G-15 14:55 ▶ 15:40

EC強化の新定番「商品レビュー」がもたらす効果と
活用のポイント
～最短5分で導入できる新機能もご紹介～

ナビプラス
セールス&マーケティング部
田村 大地 氏

G-16 16:00 ▶ 16:45

3年で売上2倍を達成したエースEC事業の舞台裏
～少人数・予算なしでも成果を上げる方法とは～

エース
営業本部 第三事業部
次長
北山 浩 氏

オンライン

G-11 10:30 ▶ 11:15

D2C・自社ECサイト【新】成長戦略と
今から必要な対策

いつも
執行役員
立川 哲夫 氏

G-12 11:35 ▶ 12:20

ECサイトにおけるオンライン接客、
成功のポイント

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
斉藤 哲也 氏

G-14 13:50 ▶ 14:35

WEB担当者が成果を出すための手法を解説！
流入数を10倍に、CV数を5倍にしたサイト改善・SEO施策

インターファクトリー
マーケティング戦略部 シニアアドバイザー
井幡 貴司 氏

ユーザーローカル
コーポレートセールス カスタマーサクセス
エンタープライズチーム シニアリーダー
嶋田 彩野 氏

G-15 14:55 ▶ 15:40

EC強化の新定番「商品レビュー」がもたらす効果と
活用のポイント
～最短5分で導入できる新機能もご紹介～

ナビプラス
セールス&マーケティング部
田村 大地 氏

C-10 アクセラテクノロジー

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-19-19 恵比寿ビジネスタワー13F
TEL: 090-2906-5295 FAX: 03-5793-5412
URL: <https://www.accelatech.com/>
Email: market-g@accelatech.com

見どころ

オペレーターやSVに求められる知識が膨大になる中、問題解決力を高めるにはFAQに加えマニュアルや仕様書、対応履歴、個人のノウハウ等、あらゆる「ナレッジ」を統合的に活用できる仕組みが重要です。本ブースでは、このFAQを中核に「ナレッジ」を統合的に活用する仕組み「超FAQ」についてご紹介いたします。

- Accela BizAntenna
- Accela K-Board

出展品目

D-12 アトラス情報サービス

〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜3-1-6 サン北浜ビル
TEL: 06-6231-0771 FAX: 06-6231-1680
URL: <https://www.atlas-is.co.jp/>
Email: watanabe_n@atlas-is.co.jp

見どころ

【SDクラウド】はクラウドPBXとCRMをまとめてご提供する小規模コールセンター向けのサービスです。ACD/スキル着信、通話録音、IVRなどのPBX機能の他、自由で作成できるCRM画面と着信ポップアップ、アウトバウンドエンジン、リアルタイムモニタリング/ヒストリカルレポートなどフル機能を持つSDクラウドを是非ご覧ください。

- SDクラウド

出展品目

C-07 エレクト

在宅・テレワーク支援 / オペレータ業務効率化

〒155-0031 東京都世田谷区北沢2-36-9 ベル下北沢3F
TEL: 03-6407-0706
URL: <https://ecler.co.jp/>
Email: info@ecler.co.jp

見どころ

世界17万社以上に導入されているカスタマーサービスプラットフォーム『Zendesk』のソリューションをはじめ、Amazon ConnectインテグレーションやAIインテグレーションをご紹介します。APAC NO.1パートナーとして、業務課題に沿った活用提案から、導入サポート、業界別導入事例など専門スタッフが詳しくご案内致します。

- Zendesk Support(問合せ統合管理ツール)
- Zendesk Talk(クラウド型コールセンターツール)
- Zendesk Guide(FAQ・ナレッジ共有サイト構築ツール)
- Zendesk Chat(AIエンジンとの連携も可能なチャットツール)
- Amazon Connectインテグレーション
- AIインテグレーション

Zendesk

共同出展社

A-01 SCSKサービスウェア

〒135-0061 東京都江東区豊洲3-2-24 豊洲フォレスト12F
TEL: 03-6890-2500 FAX: 03-6890-2501
URL: <https://www.scskserviceware.co.jp/>

見どころ

近年取り組み強化が求められているCXとDXに役立つBPO+ITのソリューションを展示しております。CX軸はチャネル、流量、セルフサポートを評価するアセスメントサービス。DX軸は「メール対応自動化」と「暗黙知のデジタルナレッジ化」のソリューションをご紹介します。デモもございますので、是非お立ち寄りください。

- CXアセスメントサービス
- メール対応自動化サービス【参考出展】
- 暗黙知見えるソリューションサービス
- ハイブリッド分析サービス

SCSK

共同出展社

B-14 アドバンスド・メディア

〒170-6042 東京都豊島区東池袋3-1-1 サンシャイン60 42F
TEL: 03-5958-1091 FAX: 03-5958-1033
URL: <https://www.advanced-media.co.jp/sp>
Email: ami-cti-events-ml@advanced-media.co.jp

見どころ

国内No.1の導入実績を誇るコンタクトセンター向け音声認識ソリューション AmiVoice Communication Suite3を出展いたします。リアルタイムの音声認識デモンストラレーションで高い認識精度やユーザの声を基に強化された最新機能をご確認ください。

- AmiVoice Communication Suite
- AmiVoice CQM Assist
- AmiVoice TextStream for Amazon Connect

出展品目

B-01 アルファコム

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町41-1 H10神田3F
TEL: 03-5159-5510 FAX: 03-5159-5511
URL: <https://alfacom.jp>
Email: info@alfacom.jp

見どころ

センター運用をより考えた機能を追加し、コンタクトセンターに最も適した自動応答/有人チャットシステム「M-Talk」は、さらに顧客の利便性向上や効率的な応対が可能となる連携サービスとあわせてご紹介。柔軟性、信頼性、操作性に優れた通話録音システム「VOISTORE TOV」は、最新活用事例や新機能のご説明をいたします。ボイス・ノンボイスチャネルの活用、チャットボット運用について事例とともにデモを交えてご覧いただけます。

- 自動応答・チャットサポートシステム:
M-Talk(エムトーク)
- 通話録音システム(モニタリング/対面録音/
画面録画/音声認識):VOISTORE TOV
(ボイストアトプ)
- 働き方改革・社内コミュニケーションツール:
LINE WORKS(ラインワークス)

オブテージ

出展品目

共同出展社

A-01 SCSK

〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜1-8-16 大阪証券取引所ビル
TEL: 06-6223-6131
URL: <http://www.scsk.jp/> Email: kenji.masuda@scsk.jp

見どころ

コロナ禍により、業務のデジタル化と在宅化への取り組みは喫緊の課題として挙げられています。長年にわたるコンタクトセンタービジネスのノウハウを活かし、皆様が日々の業務の中で課題とされている在宅業務化のベストプラクティスや、「生産性向上」や「業務効率化」を解決する、顧客接点強化を意識したソリューション/サービスをご紹介します。SCSKグループは皆さまに寄り添い、「夢ある未来」に貢献いたします。是非お立ち寄りください。

- 多言語対応AIチャットボット(Desse)
- 音声テキストにも対応した分析ツール(Voic Finder)
- 応対品質と生産性を向上する音声認識活用(AmiVoice)
- AI問い合わせ対応クラウドサービス(manaBrain)
- AIナレッジ発掘サービス(manaBrain Retriever)
- クラウドコンタクトセンターサービス(Prime Tiaas)
- CXアセスメントサービス
- メール対応自動化サービス(仮称)
- 【参考出展】なんQ(なんでもクエスチョン)

SCSKサービスウェア

出展品目

共同出展社

C-12 NEC

〒540-8551 大阪府大阪市中央区城見1-4-24 NEC関西ビル
TEL: 06-6945-3350 FAX: 06-6945-3059
URL: <https://jpn.nec.com/contactcenter/>
Email: cccrm@oosaka.jp.nec.com

見どころ

エンタープライズ領域から小規模領域まで、お客様のご要望に応じて品質の高い最適なソリューションをご提案します。また、ニューノーマル時代に必要となる在宅コールセンター、AI活用など幅広いシステムをご紹介します。

- UNIVERGE ContactCenter シリーズ(エンタープライズ向けコンタクトセンター基盤)
- UNIVERGE Aspire WX コールセンター(小規模向けコンタクトセンター基盤)
- CRM(顧客管理)システム
- 在宅コールセンターシステム

出展品目

B-05 OKI

〒335-8510 埼玉県蕨市中央1-16-8 OKIシステムセンター
TEL: 048-431-2440 FAX: 048-420-7042
URL: <https://www.oki.com/jp/ctstage/>
Email: ctstage-seminar@oki.com

見どころ

ニューノーマル時代と呼ばれるこれからのコンタクトセンターを実現するために、多くの皆様に使われてきたOKIのコンタクトセンターソリューションをご紹介します。

- CTstage Cloud **NEW**
- CTstage 7DX **NEW**

OKIソフトウェア

共同出展社

出展品目

B-05 OKIソフトウェア

〒335-8510 埼玉県蕨市中央1-16-8 OKIシステムセンター
TEL: 048-420-5210
URL: <https://www.oki-osk.jp/product/crm>
Email: osk-products@oki.com

見どころ

コンタクトセンター向けに「つかいやすさ」を提供する「enjoy.CRMⅢ」。MS Dynamics 365やOfficeとのシームレスな連携により、全社でのCRM情報活用とビジネスの変化にすばやくフィットする拡張性を実現しています。今回はポータルサイトやチャット、音声認識と連携したソリューションをご紹介します。

- enjoy.CRM3
- Microsoft Dynamics 365

OKI

共同出展社

出展品目

B-01 オプテージ

〒540-8622 大阪府大阪市中央区城見2-1-5 オプテージビル
TEL: 06-7501-8519 FAX: 06-7507-2322
URL: <https://optage.co.jp/>
Email: smartcontact-info-ml@optage.co.jp

見どころ

AIチャットボット、有人チャットに加え、電話のリアルタイムテキスト化やAI自動要約などの機能を有したオペレーター支援サービスといった「Enourシリーズ」をご紹介します。また、在宅コールセンター実現を促進するためのセキュリティサービスも展示予定！デモをご覧くださいませので、ぜひ当社ブースへお越しください！

- Enour AIChatSupport(AIチャット)
- Enour ChatSupport(有人チャット)
- Enour CallAssistant(オペレーター支援)
- リモートセキュリティサービス **NEW**

アルファコム

共同出展社

出展品目

D-07 クボタ

〒581-8686 大阪府八尾市神武町2-35
TEL: 072-993-1977 FAX: 072-993-1501
URL: <https://www.kubota.co.jp/product/purewasher/index.html>
Email: hiroshi.ono@kubota.com

見どころ

大空間(200平方メートル)の空気を1台で除菌・消臭・加湿・清浄ができ、日常のメンテナンスに手間がかからない「加湿空気清浄機 ビュアウォッシャー」を展示しております。オフィスに出社せざるを得ない職種の方々が、少しでも安心・快適に業務に取り組んでいただけるよう、クボタはIAQで貢献致します。

- 業務用加湿空気清浄機ビュアウォッシャー

出展品目

B-11 Cloopen

〒160-0008 東京都新宿区四谷三栄町12-7 TERRACE SITE四谷 2F
TEL: 03-4588-0088 FAX: 03-4588-0087
URL: <https://simpleconnect.net/>
Email: info@cloopen.co.jp

見どころ

2月にニューヨークで上場したClopenが展開するクラウドコンタクトセンタープラットフォームを体感ください。面倒な工事等は一切不要でコールセンターを業界最速水準で立ち上げ。複数拠点、テレワークへの展開もスピーディ。業界最低水準のコストで、コール、通話録音、ACD、CRM、チャット、ナレッジ、メール、SMS、FAX等導入可能！

- SimpleConnect

出展品目

B-15 KDDIウェブコミュニケーションズ

〒107-0062 東京都港区南青山2-26-1 D-LIFEPLACE南青山10F
TEL: 03-6371-1900
URL: <https://www.kddi-webcommunications.co.jp/>
Email: tomoki.katsu@kddi-web.com

見どころ

ブースでは電話・チャット・ビデオなどマルチチャネルに対応したクラウドコンタクトセンターをたった5分で立ち上げられるTwilio Flexを展示しております。すぐに立ち上げられるクラウドコンタクトセンターにご興味のあるお客様は是非お立ち寄りください。

- Twilio
- Twilio Flex

出展品目

D-11 ジーネクスト

〒102-0072 東京都千代田区飯田橋4-7-1 ロックビレイビル5F
TEL: 03-5962-5170 FAX: 03-3269-3443
URL: <https://www.gnext.co.jp/>
Email: support-sales@gnext.co.jp

見どころ

ジーネクストは、顧客起点の情報収集・活用方法を仕組化する顧客対応DXプラットフォーム「Discoveriez」を開発、提供しています。展示ブースでは、在宅コールセンターの事例や、基幹システムとの連携が容易に可能にする統合データベースの機能等、顧客対応のDXをサポートする最新のクラウドサービスをご紹介します。

- Discoveriez

出展品目

C-08 ジェネシスクラウドサービス 在宅・テレワーク支援 / オペレータ業務効率化

〒105-6923 東京都港区虎ノ門4-1-1 神谷町トラストタワーWeWork内
TEL: 03-5989-1430
URL: <https://www.genesys.com/ja-jp>
Email: marketingjapan@genesys.com

見どころ

ジェネシスでは、在宅運用やオムニチャネルに対応した柔軟性の高いクラウド型コンタクトセンター・ソリューション「Genesys Cloud」、Web上でのお客様の行動をトラッキングするPredictive Engagementとの組み合わせによるオンライン接客ソリューションをご紹介します。

- Genesys Cloud
- Genesys Predictive Engagement

出展品目

A-12 住友電工情報システム

〒532-0003 大阪府大阪市淀川区宮原3-4-30 ニッセイ新大阪ビル5F
TEL: 06-6394-6754 FAX: 06-6394-6759
URL: <https://www.sei-info.co.jp/quicksolution/>
Email: mkt@sei-info.co.jp

見どころ

- ◆コールセンター業務の効率化／コスト削減を実現するツールのご紹介
- ◆【シェアNo.1】AI搭載の企業内検索システム
- ◆FAQを登録するだけ。面倒な準備が不要なチャットボット
- ◆検索条件の入力不要。クリックだけで情報探しができるClick Navi

- QuickSolution
- Click Navi

出展品目

C-07 Zendesk

在宅・テレワーク支援 /
オペレータ業務効率化

〒104-0031 東京都中央区京橋2-2-1 京橋エドグラン
TEL: 050-3205-0769
URL: <https://www.zendesk.co.jp/>
Email: zendeskjp@zendesk.com

見どころ

メールやWeb フォームからの問い合わせだけでなく、FacebookやTwitter、チャット、電話など複数のチャネルで受ける顧客からの問い合わせを集約しチケット化。ステータスの確認、優先順位付け、効率的な対応をサポートするZendesk製品を、問い合わせ情報を知識化するためのFAQサイト構築ツールとあわせて紹介しています。

- Zendesk Suite
- Zendesk Support

エレクト

出展品目

共同出展社

C-11 テクマトリックス

〒108-8588 東京都港区三田3-11-24 国際興業三田第2ビル
TEL: 03-4405-7836 FAX: 03-6436-3536
URL: <https://fastseries.jp/>
Email: crm-marketing@techmatrix.co.jp

見どころ

圧倒的な " 使いやすさ " が特徴の次世代コンタクトセンターCRM「FastHelp5」、効率的な検索・管理を実現するFAQナレッジシステム「FastAnswer2」をはじめとするパッケージソフトウェア「FastSeries」をご紹介します。

オンプレ／クラウドどちらでもご提供可能ですのでお気軽にお立ち寄りください。

- 次世代CRM(顧客管理)システム / FastHelp5
- FAQナレッジシステム / FastAnswer2
- くすり相談室向けCRMシステム / FastHelp Pe
- 自治体向け市民の声・広聴システム / FastHelp Ce
- 製薬ナレッジシステム / FastAnswer Pe

出展品目

C-05 Twilio Japan

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-5 リンクスエア新宿 16F
TEL: 050-3196-5777 URL: <https://www.twilio.com/ja/>
Email: info_japan@twilio.com

見どころ

Twilio Japanでは、オムニチャネル対応コンタクトセンター向けクラウドコミュニケーションプラットフォーム「Twilio Flex」を中心に、APIを通じて広がるSMS、ビデオ、セキュリティなどのコンタクトセンター向け製品を幅広くご紹介いたします。

- Twilio Flex
- Twilio SendGrid
- Programmable Voice
- Programmable SMS
- Verify

出展品目

A-14 バーチャレクス・コンサルティング

〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-3-13 ヒューリック神谷町ビル8F
TEL: 03-3578-5322
URL: <https://www.virtualex.co.jp/>
Email: sales_info@virtualex.co.jp

見どころ

顧客対応に必要な標準機能を備え、CTI、LINE、音声認識他、さまざまな外部システムとAPI連携できるCRM「インスピーリ」、短時間・低価格、初期費用0円で導入可能な月額CRMサービス「アイエックスクラウド」、AI・チャットボットなど有効活用するコンサルティング支援サービスをご紹介します。

- コールセンターCRM「inspirX 5(インスピーリ ファイブ)」
- CRMクラウドサービス「iXCloudZ(アイエックスクラウド)」
- コールセンター高機能化のためのコンサルティング
- 分散・在宅コールセンターソリューション **NEW**
- Amazon Connectおよび各種CTI連携導入支援 **NEW**
- 在宅コールセンターシステム構築サービス **NEW**

出展品目

B-09 不二家システムセンター

〒134-0088 東京都江戸川区西葛西3-22-21 KYUビル 4F
TEL: 03-5675-5562
URL: <http://www.fujiya-sc.co.jp>
Email: sales.info@fujiya-sc.co.jp

見どころ

コロナ禍による出勤率抑制の実現、当社がお手伝いします！当社は、コールセンターはもちろん、受注業務や財務経理系業務、印刷発送業務やデータ入力業務まで幅広い事務業務への対応が可能です。変異型による第5波が予想され、出勤率20%を求められる今だからこそ、当社のアウトソーシングを活用しwith コロナを実現させましょう。

- 受注業務/コールセンター BPOサービス
- 財務経理系業務 BPOサービス
- 印刷発送業務 BPOサービス
- データ入力業務 その他 BPOサービス

出展品目

三菱電機ITソリューションズ

共同出展社

A-05 ブライシス

リンク

共同出展社

D-09 BEDORE

〒113-0033 東京都文京区本郷2-35-10
TEL: 03-6801-6718
URL: <https://www.bedore.jp>
Email: bedore_marketing@pkshatech.com

見どころ

深層学習と自然言語処理 (NLP) を活用したAIチャットボット、およびボイスボットをSaaSで提供しています。大規模コールセンターで圧倒的な導入実績を誇り、業務効率化と顧客体験向上を実現してきたBEDOREのサービスをご体感ください。

- BEDORE Conversation
- BEDORE Voice Conversation

出展品目

B-09 三菱電機ITソリューションズ

〒530-0005 大阪府大阪市北区中之島6-2-40 中之島インテス
TEL: 06-6447-0049 FAX: 06-6447-1498
URL: <https://www.mdsol.co.jp/index.html>
Email: Tsuchimori.Kenta@mdsol.co.jp

見どころ

「DXにおけるペーパーレスでの業務効率化」: 当社展示ソリューションで実現可能です。
統合FAXシステム「MELFOS」によりOCR機能やCTI機能を用いることでFAX業務を効率化し、発生する見積書・注文書・納品書等の各書類を文書管理システム「SPA」にすることで、「紙」の利用量ゼロ化を実現します。

- 統合FAXシステム「MELFOS(メルフォス)」
- 文書管理システム「SPA」

不二家システムセンター

共同出展社

出展品目

A-04 ミライト

〒135-8112 東京都江東区豊洲5-6-36 豊洲プライムスクエア10F
TEL: 03-6807-3147 FAX: 03-5548-1031
URL: <https://www.mrt.mirait.co.jp/>
Email: casting@mirait.co.jp

見どころ

ワークフォースマネージメントシステム「キャスティングテーブル3.0」をご紹介します。スマートフォンにも対応しました。オペレータのスマートフォンからシフトの確認・申請・追加応募がいつでも、どこでもでき、スケジューリングの利便性が向上することにより、コンタクトセンターの働き方改革に貢献します。

- CastingTable3.0
- CastingTable3.0クラウド版
- CastingTable3.0スマホ対応
- エージェント評価システム

出展品目

A-09 ユーザーローカル

〒108-0014 東京都港区芝5-20-6 芝520ビル5F
TEL: 03-6435-2115 FAX: 03-6435-2116
URL: <https://chatbot.userlocal.jp/>
Email: ul-event@userlocal.jp

見どころ

弊社は人工知能・ビッグデータ分析に特化した技術ベンチャー企業です。(2019年東証一部上場(証券コード: 3984))本ブースでは、弊社が提供しておりますAIチャットボットについてご紹介しております。ユーザーサポート業務に特化したAIチャットボットとして、業界最安値水準の低価格提供しています。

- サポートチャットボット

出展品目

A-13 ラクス

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-11 アグリスクエア新宿2F(総合受付)
TEL: 03-5369-4845 FAX: 0120-825-348
URL: <https://www.rakus.co.jp/>
Email: rakutel@rakus.co.jp

見どころ

楽テルは電話対応業務を支援するクラウド型のCRMシステムです。低コスト、ノンコード、純国産ならではの使いやすさで顧客管理業務を大幅に効率化します。また、用途ごとのテンプレートを初期搭載しており、早期スタートにお役に立てます。

当日は実際の操作画面をご覧くださいませのでぜひお気軽にお立ち寄りくださいませ。

- 楽テル

出展品目

A-05 リンク

〒107-0061 東京都港区北青山2-14-4 アーガイル青山14F[青山ベルcommons跡]
TEL: 03-5785-2255 FAX: 03-5785-2277
URL: <https://biztel.jp/>
Email: pr@biztel.jp

見どころ

導入社数1,700・稼働席数34,000を突破。4年連続シェアNo.1のクラウド型CTI「BIZTEL」。ブースでは豊富な機能が備わる最新バージョンを展示。CRM連携・音声認識AI連携など業務効率化・在宅化に役立つソリューションをご覧くださいませ。教育課題の解決に役立つサービス「shouin for コンタクトセンター」のデモも実施。ぜひお立ち寄りください。

- BIZTELコールセンター
- shouin for コンタクトセンター

ブライシス

共同出展社

出展品目

H-02 いつも

〒100-0006 東京都千代田区有楽町1-12-1 新有楽町ビル7F
TEL: 03-4580-1365
URL: <https://itsumo365.co.jp/>
Email: sem@itsumo365.co.jp

見どころ

ECシフト、EC販路拡大に向けたすべてのサービスを提供しております。自社EC、楽天市場、Amazon、PayPayモールといったチャネル別の運営ノウハウ・事例を持っております。ぜひ、セミナー・HP等でご確認ください。

- D2C参入・サイト運営代行サービス
- 自社公式サイト売上改善サービス
- Amazon広告運用代行サービス
- 楽天市場売上改善サービス
- ECサイト制作サービス
- EC物流代行サービス
- 海外販売支援サービス
- EC人材育成サービス
- ソーシャルマーケティング支援
- Amazon動画広告制作サービス **NEW**



G-01 イーコマース事業協会

〒533-0033 大阪府大阪市東淀川区東中島1-18-27 丸ビル新館108
TEL: 06-6324-0900
URL: <https://www.ebs-net.or.jp/organize/>
Email: jimukyoku@ebs-net.or.jp

見どころ

当協会は、イーコマースの「経験・知識・情報・人」が集まる「場」としてインターネットを介した商業活動（eコマース）に関わる全ての皆様に開かれたEC商工会です。モールや自社サイトなどで、ネット通販を運営している全国の店舗が、売上向上の為に勉強、並びに会員交流・情報交換を会員相互で運営しています。



D-03 イー・ロジット

スマート・ロジスティクスエリア

〒555-0001 大阪府大阪市西淀川区佃6-2-53
TEL: 06-6459-9017
URL: <https://www.e-logit.com/>
Email: h.tanaka@e-logit.com

見どころ

- 【 イー・ロジットの3つの強み 】
1. 東西で合計延べ床面積64,000坪のセンターを運営
7つの大型センターを有しているため、東・西で分けて商品を出荷する事により、配送コストやリードタイムの短縮も可能です。
 2. フルフィルメント対応可能
イー・ロジットなら「発送作業」は当然。

- フルフィルメントセンター
- シュリンク対応
- 医薬品対応
- アッセンブリ作業



C-02 エルテックス

〒240-0005 神奈川県横浜市保土ヶ谷区神戸町134 YBPイースト14F
TEL: 090-5040-5136
FAX: 045-332-6644

- eltexDC
- eltexCX
- eltexCloud
- eltexSMS



D-02 オープンエイト

〒150-0031 東京都渋谷区桜丘町20-1 インフォスター19F
TEL: 050-1749-7880 FAX: 03-6892-5529
URL: <https://video-b.com/>
Email: kataokam@open8.com

- Video BRAIN



G-03 中小企業基盤整備機構

URL: <https://ec.smrj.go.jp/>

見どころ

中小機構では、国の中小企業政策の中核的な実施機関として、起業・創業期から成長期、成熟期に至るまで、企業の成長ステージに合わせた幅広い支援メニューを提供しています。当日ブースでは、支援メニューのご紹介させていただきます。



C-01 ナビプラス

〒150-0022 東京都渋谷区恵比寿南3-5-7 デジタルゲートビル11
TEL: 03-6367-1458
URL: <https://www.naviplus.co.jp/>
Email: satoko.matsuo@naviplus.co.jp

- NaviPlusレコメンド
- NaviPlusサーチ
- NaviPlusリタゲメール
- NaviPlusレビュー



E-03 バリューテクノロジー

〒101-0024 東京都千代田区神田和泉町1-7-2 S-Glanz AKIHABARA 5F
TEL: 03-5817-8961 FAX: 03-5817-8962
URL: <https://www.value-ict.co.jp/>
Email: salesdesk@value-ict.co.jp

見どころ

FineReportは、帳票、分析ダッシュボード、データ入力、モバイル対応などの様々な出力機能をオールインワンに集結したデータ活用ツールです。

- 複雑な帳票、BI分析ダッシュボードを簡単に作成
- Excel風のデザインでノーコーディングで簡単に設計
- 印刷、PDF、Excel、Wordなど多様な出

- FineReport

出
展
品
目



H-01 フューチャーショップ

〒530-0011 大阪府大阪市北区大深町4-20 グランフロント大阪 タワーA
TEL: 06-6485-5200
URL: <https://www.future-shop.jp/>
Email: ml_strategy@future-shop.co.jp

見どころ

SaaS型ECサイト構築・運用プラットフォーム「futureshop」の活用事例をご紹介します。店頭とECサイトのポイント共通化・顧客統合もでき、店頭スタッフのDXやSNS活用による成功事例も豊富です。期間中にセミナー登壇もしますので、EC、オムニチャンネル、DXについてぜひご相談ください。

- futureshop
- futureshop omni-channel

出展品目



G-02 MIKATA

〒150-0021
東京都渋谷区恵比寿西 いちご恵比寿西ビル6F
TEL: 080-6127-6729
URL: <https://ecnomikata.com/>
Email: yoshimi@ecnomikata.co.jp

- EC業界相関図2021 **NEW**
- ECのミカタ通信vol.21 **NEW**

出展品目



F-01 ユーザーローカル

〒141-0032 東京都品川区大崎2-11-1 大崎ウィズタワー4F
TEL: 03-6435-2115 FAX: 03-6435-2116
URL: <https://www.userlocal.jp/>
Email: abe@userlocal.jp

見どころ

世界200,000サイト以上の提供実績、コンテンツ分析に強いweb解析ツール「User Insight」とソーシャルメディア解析ツール「Social Insight」をご紹介します。

- User Insight
- Social Insight

出展品目



D-01 ラクス

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-11 アグリスクエア新宿
TEL: 03-5368-1631 FAX: 0120-825-348
URL: <https://www.maildealer.jp/>
Email: it-mkt@rakus.co.jp

見どころ

メールや電話、LINEからの問い合わせを一元管理できるシステムです。チームで情報共有することで、メール対応の漏れ・遅れを防ぎます。メールディーラーを使えば、過去の履歴確認もラクラク！スピーディーな対応で顧客満足度の向上を実現できます。

- メールディーラー

出展品目

