

報道関係者各位

2021 年 10 月 14 日



コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2021 in 東京（第 22 回）

～ 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～

コンタクトセンター/カスタマーサービス業界最大の専門展示会&セミナー

株式会社リックテレコム 月刊コールセンタージャパン（東京都文京区）、インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社（東京都千代田区）は 11 月 11 日（木）・12 日（金）の 2 日間、「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2021 in 東京（第 22 回）」をサンシャインシティ・文化会館で開催します。

<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>

■2021 年テーマ <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>

コールセンターをはじめとした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。一方、運営企業は在宅シフト、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ています。そうしたなか、ウィズコロナ時代に向けて選択すべき「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」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。

■展示会 <出展社数は昨年を上回る約 100 社が参加*>

コンタクトセンター、カスタマーサポート、お客様相談室に向けクラウドサービス、チャット、ボイスボット、AI(人工知能)などセンターの新設、システムリプレイス、業務効率化に活用される製品、また、オフィスワークにおいても電話、メール、FAX などの顧客対応業務、在宅勤務、多拠点向けのソリューションなど、これから求められる働き方を支える製品・サービスが紹介されます。

■セミナープログラム <セミナー数は昨年を上回る約 80 講演*>

新型コロナウイルス感染症で大きな影響を受けたコンタクトセンターや CS 組織の今後を「CX(顧客体験)、働き方、IT 活用」の 3 つの観点から議論する「アフターコロナ」徹底予測、コンタクトセンターの未来を占う「5 年後のコンタクトセンター研究会」、国内トップクラスの通販会社、ジャパネットたかたのコンタクトセンターを担う、ジャパネットコミュニケーションズの立石社長の基調講演、日本最大級の顧客満足度調査から読み解くカスタマーエクスペリエンスの可視化、発刊したばかりの「コールセンター

白書 2021」から検証する在宅センター運用の近未来、注目されるボイスボット活用例など、出展社セミナーも合わせて2日間で約80講演を開催予定です。

【開催概要】

名 称:コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2021 in 東京 (第21回)

会 期:2021年11月11日(木)・12日(金)10:00-17:30

会 場:サンシャインシティ・文化会館

主 催:株式会社リックテレコム 月刊コールセンタージャパン

インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社

オフィシャル WEB サイト:<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>

【イベントプログラム】

展示会、基調講演、実践研修講座、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、

*出展社数、セミナー数は掲載時点のものです。

【本件に関するお問い合わせ】

コールセンターデモ運営事務局

(インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社)

担当:大橋

Email:info@callcenter-japan.com