

# 九州発！本格的展示会&コンファレンス開催 40社の先進ソリューションが一堂に会す

2013年5月28日・29日の2日間、『第2回コンタクトセンター サミット in 福岡』が博多で開催された。福岡は多数の通販会社が本社を置く。また、福岡市をはじめ、熊本・佐賀・長崎・宮崎・鹿児島などの自治体が積極的な誘致活動を行っており、九州地区全体がコールセンターの一大集積地だ。九州発の本格的イベントに多数の来場者が訪れた。

コンピューターテレフォニー編集部は、5月28日・29日の両日、「コンタクトセンター サミット in 福岡」を、博多の福岡ファッションビルで開催した。昨年と比べて開催期間は2日となり、展示会およびセミナーを大幅に拡張。基調講演のほか、ビジネス／ソリューション／人材育成などのテーマ別セミナーやスポンサーセミナーなど多数の講演を行った。コンタクトセンター関連では九州初の本格的イベントに、来場者数も昨年の2.5倍以上に達した。

## ジャパネットたかたをはじめ 地元企業の講演／パネルが好評

基調講演の初日は、昨年の東京・池袋の「コールセンター／CRM デモ&コンファレンス」でも

好評だった、JSパートナー代表の福島文二郎氏による「社員もバイトも関係ない！ デイズニー流『おもてなし』人材の育て方」。オリエンタルランドで“キャスト”の育成に携わった自身の経験を基に、最高の“おもてなし”ができる人材育成について解説した。

2日目は、長崎県佐世保市で発祥し全国有数の通販企業に成長したジャパネットたかたのセンター改革について。ジャパネットコミュニケーションズ代表取締役の星井龍也氏が登壇し「通販カスタマーサービス『改善のプロセス』」と題し、通販企業にとって最大の顧客接点であるコンタクトセンターの改革について、そのプロセスと勘ど



ころを紹介した。

テーマ別セミナーでは、ビジネスセミナーが2本、ソリューション・トレンドセミナーが2本、コンタクトセンター／人材育成セミナーが4本行われた。ビジネスセミナーでは、HDI-Japan 代表の山下辰巳氏をモデレーターに地元九州の顧客満足度上位企業3社招きパネルディスカッションを実施、多くの関心を集めた。また来場者の人材育成への関心度は高く、メンタルヘルスケアやオペレータ教育についての講演にも聴講者が詰めかけた。

後援団体セミナーとしては、福岡市によるコンタクトセンターの誘致助成制度と立地状況の説明、中小企業事業推進機構によるSMBでのコンタクトセンター構築・活用についての紹介が行われ、関心と呼んだ。

### 図 参加企業一覧

<b>A</b> ICI アクション・システムズ アドバンス・メディア アニモ アルファコム イー・ハイブ 伊藤忠テクノソリューションズ 岩崎通信機 インタラクティブ・インテリジェンス エス・アンド・アイ NEC NTTコミュニケーションズ NTT西日本 NTTネット NTTマーケティングアクト	MITシステム研究所 エンビレックス <b>カ・サ</b> コンベックス サイバーコム GNネットコムジャパン ジェネシス・ジャパン JALインフォテック ソシオ・ダイバシティ <b>タ</b> 大興電子通信 タカコム 中小企業事業推進機構 テクノスクエア	<b>ナ</b> ナレッジサーブ 日本アズベクト・ソフトウェア 日本アバイア ネイクス 野村総合研究所 <b>ハ</b> ハンモック 富士通 富士通コミュニケーションサービス ペリントシステムズジャパン <b>マ・ラ</b> 三井情報 ミライト リンク (50音順)
<b>後援</b> HDI-Japan / 特定非営利活動法人ASP・SaaS・クラウド コンソーシアム / 公益社団法人企業情報化協会 / 一般社団法人中小企業事業推進機構 / 一般社団法人日本コールセンター協会 / 一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会 / 公益社団法人日本通信販売協会 / 福岡市		

## プラチナスポンサーセミナー

### 4社のソリューションを駆使！ 先進コンタクトセンターの“作り方”

コンタクトセンター構築・運営にはITソリューションが欠かせない。本セミナーでは4社のスポンサー企業が、クラウド移行のポイント、IVRの効果測定と改善方法、映像・音声伝達ソリューションを使った次世代サポートの取り組み、在宅オペレータ活用など、先進的なコンタクトセンターの“作り方”を具体的事例を交えながら紹介した。

展示会場と併設のCホールにおいて、4社のスポンサー企業によるソリューション活用セミナーが開催された。28日は、まずインタラクティブ・インテリジェンス エンジニアリング・マネージャーの浅田逸朗氏が、「今、クラウド・コンタクトセンターに必要なこと」と題して、プラットフォームのクラウド化に関して講演。クラウドとオンプレミスの両方に対応でき、移行も容易な同社のオールインワン・プラットフォー

ム「Customer Interaction Center (CIC) 4.0」の特徴を説明しながら、クラウド移行のポイントについてわかりやすく解説していった。



次いでNTT西日本法人営業本部クラウドソリューション部コンタクトセンタービジネス推進室長の寺西直樹氏が登壇。「コンタクトセンターが新成長戦略を担う ～NTT西日本が考えるアライアンスビジネスの展開～」を講演した。この中で、高齢者生活支援ビジネス分野におけるアライアンス事例やメガネ型Webカメラを活用した映像・音声伝達ソリューションなどの事例を紹介。一般的なコンタクトセンター構築・運営とは一線を画す通信キャリアならではの技術力で、新たなカスタマーサポートのあり方を提案していった。

29日は、日本アバイアによる講演が行われた。アバイアプロフェッショナルサービス部 ストラテジック コミュニケーションコンサルタントの川村有吾氏が「IVRの継続的改善と改善効果の計測方法」を説明。①改善の事前準備、②分析、問題箇所の特定方法、③「改善パターン」と「リスクの少ない改善導入方法」、④代表的なIVRの活用方法とROI計測方法、⑤先進的なIVRの活用例——の5つをテーマに、IVRの使いこなしのポイントを解説した。

最後は富士通グループによる「富士通が創る一歩進んだコンタクトセンターのカタチ」だった。まず富士通ネットワークサービス事業本部の近藤昭人氏が登壇して挨拶。富士通とコンタクトセンターの関わりについて紹介した後、富士通システムズ・イースト、富士通九州システムズ、富士通コミュニケーションサービス (CSL) の3社が、各々の持つソリューションラインナップを紹介した。とくにCSLは、北九州市で実施する自治体と一緒に在宅オペレータの活用事例を取り上げ、呼量に応じた柔軟なシフティングによるコスト最適化などを訴求した。

行などの業務支援サービスなどが並んだ。また地方都市でのセンター構築・運営を意識してか、クラウドによるスモールスタート、低コスト／短期導入のソリューション紹介も多かった。

展示会場では、20のワークショップを開催。各社ともブースでは紹介しきれないソリューション活用や実際の導入事例などの詳細を解説した。また、展示会場と併

設のCホールではプラチナスポンサーセミナーも同時開催。自社ソリューションの紹介を絡めつつ、コンタクトセンターの新たな可能性について提案した(図み参照)。

来場者には、センター運営企業だけでなく地場のシステム会社の人も多く、最新トレンドを知るため各ブースを回って資料を集める姿が見られた。また、地元開催を歓迎する声が多く聞かれた。