

アフターコロナのCX・DXの行方を占う ソリューション／講演が目白押し

11月11日、12日の2日間、「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2021 in 東京」が、東京・池袋で開催された。前回に続き、新型コロナウイルス感染症の拡大防止を踏まえて、ソーシャルディスタンスの確保をはじめ、さまざまな感染対策を施したうえで実施。また、緊急事態宣言が解除されたことから出展社数・来場者数はともに回復基調となり、以前の活気を感じ取れるような2日間となった。

コールセンタージャパン編集部とインフォーマーマーケットジャパンが主催する「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2021 in 東京」が、11月11日、12日の2日間、サンシャインシティ・文化会館（東京・池袋）で開催された。前回に続き、今回も新型コロナウイルス感染症拡大を防ぐ観点から、ソーシャルディスタンスの確保や検温・消毒、換気などの安

全対策を施したうえで、展示会・セミナーを実施。出展者も来場者も互いにマスクを装着したままだったが、熱心に質疑応答する姿が、さまざまなブースで見られた。

本イベントは「5年後のto be——」を総合テーマに、展示会と講演を通じてカスタマーサービスやコールセンターの将来のあるべき姿を提示することを目的としている。今回のサブテーマは「『変化

の時代』を勝ち抜くアフターコロナのCX」だ。新型コロナウイルスによるパンデミックを経て、ライフスタイル、企業と生活者の関係性、コンタクトセンターやWebサイトなどの顧客接点は大きく様変わりした。このアフターコロナの時代に、どのような顧客体験価値を生み出していくのか、展示会・セミナーを通じてさまざまなアプローチがなされた。



新型コロナ禍を経て見えてきた次世代コンタクトセンターの姿

展示会では、102社・団体の製品・サービスがブースに並んだ。前回は、感染防止対策としてブースにPC・ディスプレイを設置し、オンラインで担当者が来場者に説明する様子が多数見られたが、今回はそうした出展社は少数派。マスクやフェイスシールドで飛沫感染に防備した説明員が、製品デモなど交えながら、自社ソリューションをアピールする姿が目立った。ある出展社の担当者は、「やはり相手の熱意や本気度が感じられる対面がいい」と強調、リアルでの商談に手応えを感じたようだ。

展示会場内で多く目についたキーワードは、DX（デジタルトランスフォーメーション）だ。NTTグ

ループは、ネットワーク・インフラからコンタクトセンター・システム、オペレーション支援、運用サービスまでをグループシナジーで提供する。ブースでは、次世代コンタクトセンターによるDXの姿を訴求していた。また、OKI/OKIソフトウェアも、コンタクトセンター・プラットフォームとCRMシステムの両面から顧客体験を向上させ、DX実現へ至る道程を示した。

デジタルシフト、自動化のソリューションも多い。代表格はチャットボットで、モビルスやBEDORE、ユーザーローカルなど、10社以上がソリューションを展示。ボイスボットも、NTTネクシアやオルツ、リンクなどが、新たに国内参入したインフォビットも存在感を放っていた。

対話型AI技術でボイスボットからオペレータの対応支援までを一貫提供するユニフォア・テクノロジーズ・ジャパンは、事業会社やアウトソーサー以外にSI企業などからの関心も呼んだようだ。

新型コロナ禍で半ば強制的に移行した在宅コールセンターだが、アフターコロナでは常態化させるという企業は多い。そうした市場の反応を意識してか、在宅コールセンターに関連したソリューションも多数、見られた。例えば、プラットフォーム系では、Twilio JapanやDialpad Japanが、短期間に柔軟なコミュニケーション基盤を構築できるクラウドソリューションを訴求。また、CPaaSで新たに国内参入したインフォビットも存在感を放っていた。

ギグワークスグループも、在宅

図1 出展社・団体一覧

ア アイアルリンク アイ・ビー・エス アクセラテクノロジ アドバント・メディア アトラス情報サービス アルファコム ESジャパン インターコム インフォビッツ ウフル AI Shift エーアイスクエア HDI-Japan エイ・ビーコムネット エクレクト エス・アンド・アイ SCSK SCSK サービスウェア SBクリエイティブ NTTアドバンステクノロジ NTTコミュニケーションズ NTTテクノクロス NTTネクシア NTTビジネスソリューションズ NTTマーケティングアクト Empath オウケイウェイヴ OKI OKIソフトウェア オフページ オルツ	カ 兼松コミュニケーションズ ギグワークス ギグワークスアドバリュー ギグワークスクロスアイティ 北日本コンピューターサービス 協栄産業 Cloopen 久留米市 クロノス KDDIウェブコミュニケーションズ Kore.ai Japan コミュニケーションビジネスアヴェニュー コムデザイン コラボス コンシェルジュ サ サイシード 三協エアテック GN オーディオジャパン ジーネクスト JRシステム ジェイドコーポレーション 下関市 シンテック スーパー・コミュニケーションズ スカパー・カスタマーソリューションズ 住友電工情報システム Zendesk ソニーネットワークコミュニケーションズ タ Dialpad Japan	タカコム タグジャパン Chatwork テクマトリックス テックタッチ Twilio Japan 東芝デジタルソリューションズ ナ 長塚電話工業所 新潟市 日本マイクロソフト ニューラルポケット Nota 野村総合研究所 ハ パーソルプロセス&テクノロジー パーチャレックス・コンサルティング P&Wソリューションズ BCC ピア 日立産業制御ソリューションズ 日立システムズ 日立情報通信エンジニアリング 日立製作所 福岡市 不二家システムセンター プライシス PRAZNA プレイド BEDORE ベリントシステムズジャパン ポリコムジャパン	ボンテム マ マーケティングアソシエーション ミライト メディアリンク モビルス ヤ ユーザーローカル ユニフォア・テクノロジーズ・ジャパン ラ LINE ラクス 楽天コミュニケーションズ リンク ワ WOWOWコミュニケーションズ <オンラインセミナー> OKI OKIソフトウェア ジェネシスクラウドサービス セールスフォース・ドットコム Twilio Japan トレジャーデータ 日本アバイア ユーザーローカル
--	--	---	--

(50音順、社名は2021年11月現在)

図2 事例&ソリューションセミナー初日(11日)

ズーパーコミュニケーションズ	三井情報*2	ユニフォア・テクノロジーズ・ジャパン	SCSKサービスウェア
コンタクトセンターでの在宅ワークに合わせたサービスの活用方法の説明について	AI ボットとFAQの活用でCXと生産性向上を同時に実現するマルチクラウド型コンタクトセンター構築のHOW TO	～AIと自動化を利用して顧客中心の環境を推進するには?～ コンタクトセンターのAIと自動化の未来	FAQの自己解決率にお悩みの方へ! ～FAQを質・量・導線と測る、独自分析手法のご紹介～
ES・アンド・アイ*1	ジーネクスト*2	コミュニケーションビジネスアヴェニュー	NTTコミュニケーションズ
リモートワークの新時代到来! 業務の可視化が働き方を変える。	Genesys x G-NEXT活用事例 企業とお客様のコミュニケーションをつなぐDXの紹介	あらゆるタッチポイントを網羅するオンライン接客 世界の金融機関や巨大企業がこの時代に選んだ顧客接点について	CX向上には「EX × KPI」が鍵。 ～オペレーター的能力を引き出し、やる気スイッチを“強”にするには!?～
PRAZNA	ジェネシスクラウドサービス	リンク	トレジャーデータ
コールセンターのDX化は顧客に何をもたらすのか?	進化するクラウド型コンタクトセンターサービス “Genesys Cloud CX”最新アップデート	クレジットカード決済業務が可能な在宅コールセンター お客さま事例 —安心・安全な利用環境の実現に向けた課題と解決策—	顧客体験を最大化する攻めの次世代コンタクトセンター実現に必要なこと
ペリントシステムズジャパン	Twilio Japan	ギグワークスクロスアイティ	NTTビジネスソリューションズ/ジェネシスクラウドサービス/日本オラクル
日本の音声認識活用はガラパゴス化? 世界で培われた音声認識活用ベストプラクティスとは!	DXの新たなニーズに応えるコミュニケーションプラットフォーム ～競争力を高めるソリューション構築～	センターは変わる! 知っておきたい、新しいモノとコト① 音声認識・AI活用がもたらすDXと、変わり始めたオペレーションのカタチ	今こそ必要! オペレータファーストなコールセンター モチベーションがあがるコールセンターとは?
OKIソフトウェア	KDDIウェブコミュニケーションズ	インターコム	日本アバイア/トランスコスモス
コンタクトセンターからDXを実現 ～顧客と社内をリアルに連携、情報の統合でできること～	電話・メール・チャットに続くビデオを使ったコンタクトセンターとは?	あふれ呼対策、テレワーク…… 電話業務の課題の救世主「ビジュアルIVR」とは?	Google Contact Center AIを活用したトランスコスモスの音声AI対応サービスのご紹介 ～AIとお客様の会話情報をオペレーターに引き継ぐことでエフォートレスな体験を提供～
ジェネシスクラウドサービス	SCSK	バーチャレクス・コンサルティング	アクセラテクノロジー
コロナ禍を改革の起点に ～2022年、アフターコロナのCXに向けたジェネシスのビジョン	事例から考える 「いまこそ取り組むべきVOCの活用」	BCP・採用難・SDGs VUCA時代の業界課題に立ち向かう 新たな運営モデル「分散型コンタクトセンター」	コールセンター×テレワーク 成功のカギは「ナレッジ活用」にあり!
伊藤忠テクノソリューションズ*2	AI Shift	エクレクト	日本マイクロソフト
コミュニケーションデザインとWebRTCを活用したコミュニケーション ～改めて考える、コンタクトセンターのDXとは～	【電話対応を効率化したい方必見!】 ボイスボットの導入成功事例とそのポイント	TEPCOの事例から学ぶ、次世代コンタクトセンター構築方法	Microsoftだから実現できる、カスタマーサービスのDX ～変化の激しい時代に求められるコンタクトセンターの在り方～
アバナード/ジェネシスクラウドサービス	野村総合研究所	トレジャーデータ	モビルス
真のCSRエクスペリエンス実現とは? —CRMを活用した顧客とのプレディクティブな対話の実現—	100席と1000席の金融機関で実現したクラウド化から、AIソリューション: TRAINAによる高度化まで	顧客体験を最大化する攻めの次世代コンタクトセンター実現に必要なこと	個人情報を取り扱えるチャットシステムの可能性とは ～ノンボイス対応の可能性を広げるセキュリティ機能の重要性～

*1 提供: ペリントシステムズジャパン *2 提供: ジェネシスクラウドサービス

(順不同)

コールセンターの構築・運営を訴求。バーチャレクス・コンサルティングは、BCPや人材採用難などを踏まえた、分散・在宅コールセンターの構築・運営について、事例を交えた提案を繰り返した。また、リモートでの運営支援として、アドバンスト・メディアが音声認

識技術を活用したソリューションを紹介。ズーパーコミュニケーションズなども“見える化”による支援を訴求していた。展示会場内では、両日で合計64の事例&ソリューションセミナーが開催された(図2・3)。テーマは、DXからCX向上、在宅運用、自動

化、ナレッジ構築など幅広い。この他、BEDORE、モビルスによる人工知能セミナーが開催された。今回、展示会にリアルで参加できないベンダーについては、12月1日、2日、3日の3日間、オンラインセミナーを開催。ジェネシスクラウドサービス、セールスフ

図3 事例&ソリューションセミナー末日(12日)

Dialpad Japan	アルファコム/LINE	ブレイド	モビルス
固定電話・コールセンター完全クラウド化。 AIで進化するボイス	コンタクトセンターの課題解決と、お客様の満足度を両立するチャットの使い方と必要なシステムとは ～M-Talk 導入事例のご紹介～	「問合せ前」の行動を把握して、エフォートレスな顧客体験を	非効率な電話対応オペレーションを見直しませんか? ～電話対応を自動化するボイスボットの使いどころ～
ES・アンド・アイ*1	リンク	ユーザーローカル	NTTビジネスソリューションズ/ジェネシスクラウドサービス/日本オラクル
リモートワークの新時代到来! 業務の可視化が働き方を変える。	教育レベルの高いセンターが実践する「高効率リモート研修」とは	エコ配のコールセンターにおけるAIチャットボット活用事例 ～入電数を30%削減し、会話履歴をVoC分析としても活用～	今こそ必要! オペレータファーストなコールセンター モチベーションがあがるコールセンターとは?
不二家システムセンター/協栄産業	楽天コミュニケーションズ	リンク	トレジャーデータ
FAXも電話も結局なくならない、やめられないじゃないかー! 事例で紹介“テレワーク×CS向上”	楽天グループが目指す、コンタクトセンターのDXとは これからの提供価値と活用事例のご紹介	～新エフォートレス時代～ ボイスボットでDX・CX。 在宅コールセンター・AI・自動化事例のご紹介	顧客体験を最大化する攻めの次世代コンタクトセンター実現に必要なこと
コミュニケーションビジネスアヴェニュー	ボンテム	アドバンスト・メディア	セールスフォース・ドットコム
これからの標準になるコールセンターシステム オムニチャネルとAI、RPA、在宅セキュリティ強化	サイバーエージェントグループのCSリーダが語る お客様のネガティブをポジティブに変えるメール対応テクニック大公開	コンタクトセンターのDX カギは音声認識&感情解析! AmiVoice 新バージョンと最新事例のご紹介	コンタクトセンターを「次の世界へ」 ～進化を続けるセールスフォースが実現する新しいサービスのチカラ～
ペリントシステムズジャパン	インフォビップ	ギグワークスクロスアイティ	NTTテクノクロス
在宅もセンターも、マルチコールリーズン自動分析! ここまでできる対応品質の自動化!!	インフォビップで実現するクラウドコンタクトセンターと、SNSや次世代SMSのRCSなどを含めたオムニチャネル化	センターは変わる! 知っておきたい、新しいモノとコト② これからの「顧客体験」を見つめるデジタル技術が繋ぐリアルと非リアルの架け橋	【最新事例】 音声合成AIを活用した自動応答システム導入のポイント
OKI	WOWOW コミュニケーションズ	テクマトリクス	エーアイスクエア
CTstage 25周年記念講演: なぜCTstageが先進性を持続出来ているのか? その将来の姿をOKIが語る	「読むことから逃げない」 WOWOWが考えるテキストデータ解析	コンタクトセンターのDXは今からでも遅くない!! CRM×FAQで自己解決を促進! 顧客接点デジタル化のポイント	最先端の自然言語処理AIが実現する業務改革の取り組み事例
OKI/OKIソフトウェア/アドバンスト・メディア	ESジャパン	Zendesk	日本マイクロソフト
CTstage 25周年記念 パネルディスカッション: よりよい顧客体験のために! コンタクトセンターのDX実現へのステップ	コンタクトセンターにおける感情解析の現状とその可能性 「顧客満足」という曖昧な指標に縛られるセンターと、感情から分析する新たな指標を取り入れるセンターの違い	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!	コロナ禍でも顧客接点を強化する遠隔支援ソリューション ～Mixed RealityとDynamics 365で実現する新しい顧客接点のかたち～
PRAZNA	野村総合研究所	トレジャーデータ	日本アバイア/ペリントシステムズジャパン
知っておくべきAI/ChatBotの導入前の検討事項 導入して良いAI、ベンダー選びのコツ	これからのコンタクトセンターの姿を叶える NRIの新しいプラットフォーム「CC@Home」とは?	顧客体験を最大化する攻めの次世代コンタクトセンター実現に必要なこと	Avaya x Verintで実現するコールセンターDX 在宅エージェントを可能にするクラウド基盤とCX向上のすべて

*1 提供: ペリントシステムズジャパン

(順不同)

アなどが参加した。
市場調査・実践事例から見るアフターコロナの“さらに先”
展示会以外でも、アフターコロナのCX/DXを予見させる講演・セミナーが数多く開催された。基

調講演では、国内最大規模のCS調査をベースに、CXの構造を可視化。また、ジャパネットたかたのコンタクトセンターを率いる、SV出身の社長自らが経営貢献の要諦を講演した。さらに、アフターコロナをテーマにした講演では、コロナ禍で変革した“働き方”

や“働きがい”、“近未来のIT”、グローバル調査から見た“国内コールセンターの課題”などが語られた。この他、特別講演、5年後のコンタクトセンター研究会報告会、実践研修講座が開催された。これらの模様は56ページより詳しく紹介する。