

44社のソリューション&サービスが示す「CX組織」進化に向けたポイント

6月23日、24日の2日間、「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2022 in 大阪」が、大阪・天満橋のOMM展示ホールで開催された。今回も新型コロナウイルス感染症の拡大防止を踏まえ、ソーシャルディスタンスの確保など対策を徹底。一方で、出展企業・団体は前年比1.5倍、来場者は同3倍になるなど、2年ぶりに活気を取り戻したイベントとなった。

コールセンタージャパン編集部とインフォーマ マーケッツ 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2022 in 大阪」が、6月23日、24日の2日間、OMM展示ホール（大阪・天満橋）で開催された。

コロナ禍が始まり2年半が経過するが、未だ感染者数は増え続けている。今回も感染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・換気などの感染対策を徹底したうえで、展示会・セミナーを実施。一方、巷間ではワクチン接種が進み、各種の規制も緩和されたことから、リアルイベントへの回帰が顕著となった。展示会は昨年比で1.5倍の44

社が出展。来場者数も同じく3倍にのぼり、コロナ前にはおよばないものの、久しぶりに活気を取り戻したイベントとなった。

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「CX組織論——『科学』と『実践』」だ。コロナ禍を経て顧客の期待や行動様式は変化し、もはやコロナ以前に戻ることはない。企業はアフターコロナの時代に沿った新たな顧客体験を提供する必要がある。今回のイベントでは、カスタマーサービス部門がカスタマーエクスペ

リエンス（CX）部門に進化するための多くのヒントが提示された。

クラウドシフト・自動化——2大キーワードで訴求

展示会では、共同出展も含め、44社の製品・サービスが並んだ。昨年までは、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散見されたが、今回は説明員を比較的多めに配置し、リアルでのソリューション説明やデモンストレーションを行う姿が目立った。飛沫感染防止のため、説明員・来場者ともにマスクを着けてはいるが、それ以外はコロナ禍以前の展示会の模様を



彷彿させ、説明員が自社ブースに熱心に来場者を呼び込む姿も見られた。

展示では、クラウドソリューションが多数を占める。コンタクトセンター・プラットフォームでは、日本アバイアが「Avaya OneCloud CCaaS」を出展。パブリッククラウド上で提供される小規模から利用できるオールインワンのソリューションだ。ジェネシスクラウドサービスも「Genesys Cloud CX」を展示し、拡張性・柔軟性を備えたオムニチャネル・プラットフォームを訴求した。この他、OKI「CTstage 7DX / Cloud」、リンク/ブライシス「BIZTEL コールセンター」、Cloopen「SimpleConnect」、Twilio Japan「Twilio」など、多数のプラットフォーム関連ソリューションが並んだ。

顧客の利便性向上や業務効率化

を目的に自動化ソリューションへの関心が高まっている。今回も、多数のチャットボット/ボイスボットが紹介された。とくにユニークだったのは、トゥモロー・ネットが展示した「CAT.AI」だ。ボイスボットとチャットボットを組み合わせたソリューションで、スマートフォンを使って音声で会話しながら、ボイスだけでは伝わりにくい情報をスマホ画面に表示させて、テキストでもコミュニケーションできる。他にも、AI Shift「AI Messenger Chatbot / Voicebot」、PKSHA communication「BEDORE Conversation / Voice Conversation」、サイシード「sAI Chat」、ユーザーローカル「サポートチャットボット」、伊藤忠テクノソリューションズ「CTC-AICON」などが展示された。

近年のITソリューションは高機能化しており、導入しても現場

で使いこなせないという声もある。このため、運用支援を含めたトータルソリューションを訴求するベンダーも登場している。NTTグループやSCSKなどがその典型で、グループ会社のBPOベンダー（NTTマーケティングアクティブProCX、SCSKサービスウェア）とともに支援するソリューション&サービスを訴求。また、自社でITソリューションを揃えるBPOも増えており、今回はビーウィズ、バーチャレクス・コンサルティング、スカパー・カスタマーリレーションズが、自社の優位性をアピールしていた。

この他、音声認識、FAQ/ナレッジシステム、CRMシステム、ヘッドセットなど、コンタクトセンターには欠かせないITソリューションの最新機能が多数展示された。また、会場内の各所では事例&ソリューションセミナー、人工知能

図1 出展社・団体一覧

ア アクセラテクノロジー アドバンスト・メディア アトラス情報サービス アルファコム イータイピング 伊藤忠テクノソリューションズ AI Shift エクレクト SCSK SCSK サービスウェア NEC NTTコミュニケーションズ NTTビジネスソリューションズ NTTマーケティングアクティブProCX OKI	オ OKIソフトウェア オブテージ	カ カラクリ ギグワークスクロスアイティ Cloopen KDDIウェブコミュニケーションズ	ク サイシード ジーネクスト ジェネシスクラウドサービス スカパー・カスタマーリレーションズ Zendesk	タ テックマトリックス Twilio Japan トゥモロー・ネット	チ 長塚電話工業所 日本アバイア	ト PKSHA Communication バーチャレクス・コンサルティング ビーウィズ ファイブ・インテリジェンス・グループ 不二家システムセンター ブライシス	マ 三菱電機ITソリューションズ ミライト	ヤ ユーザーローカル ユニフォア・テクノロジー・ジャパン	ラ ラクス リコージャパン リンク
---	--------------------------------	---	--	--	-------------------------------	--	------------------------------------	---	-----------------------------------

(全44社・50音順)

図2 事例&ソリューションセミナー/AI(人工知能)セミナー

トレジャーデータ	OKI/OKIソフトウェア	AI Shift	ユーザーローカル
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	よりよい顧客体験のため、コンタクトセンターからDXを実現 ～LINE連携、対応の自動化、データ統合の具体例のご紹介～	アウトバウンド業務をDX ～顧客アプローチツールとしてのボイス スポット活用～	AIチャットボットで購入の機会損失を 防ぎ、 繁忙期の問い合わせも激減させた活用 術とは？
リンク	SCSK サービスウェア	アクセラテクノロジー	KDDIウェブコミュニケーションズ/ リプロス
クレジットカード決済を取り扱う MOTO/通販加盟店向け 最新の決済端末へのリプレイスによる 【業務効率 爆上げとコスト削減 最新事例】	現場課題解決型のコンタクトセンター DX ～AHT71%削減・応対件数5.4倍を成 し上げた業務の自動化～	圧倒的な問題解決力向上を実現する “超”FAQ! 「本当に使える」ナレッジの整備法ご紹 介	いよいよコンタクトセンターも内製化 の時代に。 小さく始めて大きく育てるコンタクトセ ンターとは。
トレジャーデータ	PKSHA Communication	NTT マーケティングアクトProCX	トゥモロー・ネット
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	コールセンターのDX化は顧客に何を もたらすのか？ CXを加速するFAQ・AIボイスボット 活用	デジタルツール導入のその前に 「お客様の声(VOC)」分析・活用してま すか？	チャットボットとボイスボットをオール インワンで実装！ 「エフォートレス体験ツール」の決定 版！
日本アビア	ジェネシスクラウドサービス	サイシード	ユニフォア・テクノロジーズ・ジャパン
Avaya OneCloud CCaaSのご紹介 ～パブリッククラウドでアビアが提 供する全く新しいサービス～	クラウド型コンタクトセンター・サービ ス[Genesys Cloud CX] 最新機能アップデート	コールセンターの真の課題を特定・解 決し CXを加速するAIチャットボット・FAQ と音声分析	【音声認識は「ゴール」ではなく「手段」 です!!】 ～会話型AI活用によるオペレータ業務 DX支援～
トレジャーデータ	モビルス	Twilio Japan	アドバンスト・メディア
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	DX推進の鍵は顧客体験(CX)向上と対 応業務効率化 ～ボイスボットとチャットによる顧客対 応の自動化事例～	デジタルファースト!次世代顧客エンゲ ージメントを実践 ～ユーザ主導で構築可能なクラウド型 CC統合ソリューション～	進化し続けるコンタクトセンターでの 音声認識と 最新デジタルシフト事例のご紹介
SCSK	セールスフォース・ジャパン	伊藤忠テクノソリューションズ*1	NTT マーケティングアクトProCX
顧客接点の高度化を支援するCXサー ビス群「altcircle」より、 おススメITの選び方/使い方をご紹介	DX実現のカギとなる体験価値とは？ ～サービスを「次の世界へ。」	2030年、コンタクトセンターの未来と 今 ～現在取り組むべき課題とボイスボ ット活用事例～	人とデジタルの融合によるコンタクト センターの変革 ～品質管理マネジメントのDX化によ って実現するCX,EXについて～
リンク/プライシス	Zendesk	ビーウィズ	NTT マーケティングアクトProCX
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 ～研修担当者の負担削減、スタッフの 理解度向上の方法～	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!	いまさら聞けない(AI・音声認識)の基 本と実際 クラウドPBXの現在地と可能性 ～本 当の現場カイゼン～	国内外の先進事例から学ぶ! カスタマーサービスからCX(顧客体験 価値)を高めるために重要なこと
アルファコム/nijito/情報工房	トレジャーデータ	リンク	トゥモロー・ネット
CRMとチャットコミュニケーション、 LINE活用で広がるリピート 通販のコミュニケーションとは。～ nijito様運用事例のご紹介～	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	通話分析・音声認識・教育支援・自動化 でコンタクトセンターを変える! ～在宅でのパフォーマンスも最大化す るCX・EX・DXのコツとは～	チャットボットとボイスボットをオール インワンで実装! 「エフォートレス体験ツール」の決定 版!

*1 提供：ジェネシスクラウドサービス

(順不同)

セミナーも開催された(図2)。

基調・特別講演が注目! ホスピタリティ人材の育て方

会場内では、多数の講演・セッションが開催された。基調講演は、23日に元スターバックス コーヒー ジャパンの目黒勝道氏、24日はオークラニッコーホテルマネジメントの清水絵里氏が登壇。とも

にホスピタリティが重視される業種で、いかに人材を育て組織マネジメントを行って、CX向上を実現するかについて語られた。

特別講演では、コールセンター ジャパン誌の人気企画「ITの選び方&使い方」から、ボイスボット、FAQをテーマに、その選定・活用ポイントを事例企業の講演とパネルディスカッションで詳説、多く

の来場者の関心を呼んだ。また、書籍「先輩のメールはなぜお客さまの心をつかむのか」の著者らによる、「寄り添うメール」の書き方のポイントの紹介もなされた。

この他、5年後のコンタクトセンター研究会の活動報告会や、実践研修講座も開催。各講演・講座の内容については、79ページより詳しく紹介している。