

顧客接点は“デジタル主体”へ コンタクトセンターDXの実態を捉えた!

2022年11月10日、11日の2日間、第23回「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2022 in 東京」が、東京・池袋で開催された。新型コロナ禍の発生から約3年が経過し、感染防止対策も進んだことから、リアルイベントに参加者が戻っている。展示会では、100以上の出展社・団体がCX向上・DX推進に向けたソリューションを多数展示。昨年を3割以上上回る来場者が詰めかけ、コロナ以前の賑わいを彷彿させた。

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2022 in 東京」が、11月10日、11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。前回までと同様、今回も新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、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が、熱心に話し込む姿が、そこかしこのブースで見られた。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「『感動』を『成長』に変えるCX戦略」だ。顧客エンゲージメントを高めるに

は、期待値を超えて「感動」を感じる顧客体験が重要になる。これを重ねていくことで、企業のファンを増やし、ビジネスの「成長」につながっていく。顧客“感動”体験をいかに作り出していくのか、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。

104社・団体が出展 DX化支援を訴求

展示会では、104社・団体の製品・

図1 出展社・団体一覧

ア アイアルリンク アイ・ビー・エス・プロ アクセラテクノロジ 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 イマクリエ インターコム AI Shift エーアイスクエア 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ProCX オウケイウェイヴ OKI OKIソフトウェア オプテージ	カ カラクリ 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 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	ソフツ ソフトフロントジャパン	福岡市 不二家システムセンター フライシス フライムフォース ペリントシステムズジャパン Helpfeel Vonage Japan
タ タカコム タグジャパン TACT TWC JAPAN テクマトリックス テックタッチ Twilio Japan トゥモロー・ネット	マ マーケティングアソシエーション 丸紅情報システムズ 三井情報 ミライト・ワン・システムズ メディアシステム メディアリンク モビリス	ナ 長塚電話工業所 Neatframe 日商エレクトロニクス 日本アバイア 日本HP 日本マイクロソフト 日本リテイルシステム	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 RightTouch LINE ラクス 楽天コミュニケーションズ リコージャパン リンク ログイット	ハ PKSHA Communication パーソルプロセス&テクノロジ パーチャレクス・コンサルティング P&Wソリューションズ ビーウィズ 日立産業制御ソリューションズ 日立システムズ VideoTouch	フ フォンテック ジンテック ズイパーコミュニケーションズ スカパー・カスタマーリレーションズ セールスフォース・ジャパン ZVC JAPAN selfree Zendesk ソニーネットワークコミュニケーションズ	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

(50音順、社名は2022年11月現在)



サービスがブースに並んだ。

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。とくに顧客接点のデジタルシフト、チャットボットやボイスボットを使った顧客対応の自動化を訴求するベンダーが多く見られた。また、音声認識に関連したソリューションを展示するベンダーも多く、出展社のうち約2割が、通話音声のテキスト化や電話の自動対応などの製品・サービスを紹介していた。今後、顧客接点はデジタル主体となり、“アナログ代表”と思われた電話も、その例外ではないようだ。

展示ブースでは、グループやアライアンス・パートナーとの共同出展が目立つ。中でも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、運用サービスまで提供できるグループシナジーを訴求。ブースでは、DX化を推進した次世代コンタクトセンターの姿を紹介していった。

コロナ禍では外資系ベンダーの出展が絞られていたが、今回は久しぶりに日本アバイアが、伊藤忠テクノソリューションズ、丸紅情報システムズ、三井情報、エス・アンド・アイなどのパートナー企業と共同で出展。各社が持つソリューションを連携することによる相乗効果や強みについてアピールしていた。今後は、こうした企業の壁を越えたソリューション提供が増えていくと思われる。

展示会場内では、出展企業による多数の事例&ソリューションセミナーも開催された(78・79ページ参照)。いずれも満員で、なかに

は立ち見ができるほど関心を呼ぶ講演もある。このことからIT投資への熱が高いことが伺えた。

注目の講演を3本同時スタート! 朝イチから来場者が詰めかける

今回のイベントでは、初の試みとして“朝イチ”から基調講演、5年後のコンタクトセンター研究会活動報告、主催者特別講演など、コールセンター従事者の関心の高いテーマを持った講演を3本同時にスタート。これにより、両日とも早朝から多くの来場者を集め、賑やかなスタートを切った。

基調講演では、ホスピタリティと最新AIという2大テーマで人々の関心を呼んだ。初日は、筑波大学客員教授(元JAL客室乗務員)の江上いずみ氏が登壇。『声』で伝える“心づかい”と“おもてな

図2 事例&ソリューションセミナー初日(10日)

LINE	ソフツ	セールスフォース・ジャパン	オートメーション・エニウェア・ジャパン/ジェネシスクラウドサービス
LINEの大規模言語モデルがもたらすコンタクトセンターDX	溢れ呼も!BCP対策にも!強いAI FAQソリューション ~応答率向上、災害時も自動BCP対策で稼働可能~	変化の時代に新しいカタチでお客様とつながる ~あらゆるチャネルでのパーソナライズされたカスタマーサポート実現によるCX/EX向上~	コンタクトセンターの業務効率化の課題と対策~チャネル統合と自動化~
KDDIウェブコミュニケーションズ	コミュニケーションビジネスアヴェニュー/CareAR	アルファコム/ESジャパン	かんでんCSフォーラム/ジェネシスクラウドサービス
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。	コンピュータービジョンで問い合わせ前をデザインする 日本初紹介!カスタマーサービスを変えるXEROXの最新ソフトウェア戦略	【感情解析】感情を可視化!心情とクレームを把握。最先端のセンターとは? 離職抑止で働きやすい環境を実現	顧客満足と従業員満足の両立へ AIボイスボットLeo Kaniの活用方法
メディアリンク/ウィズユー	トレジャーデータ	サイシード	PKSHA Communication
調査・品質改善・オペレーターモチベーションアップを実現する唯一のサービスをご紹介します	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	コールセンターを効率化させる3つのアプローチ ~分析・自動化・ナレッジマネジメント~	ボイスボットと音声認識がもたらす効率化・業務改善効果 入電数20%削減・ACW50%削減を実現した事例ご紹介
エーアイスクエア	RightTouch/エン・ジャパン	テクマトリックス	リンク ビートレード・パートナーズ
現場が求める音声認識テキストの活用方法とは?(AI要約の実現方法やFAQレコメンドを上手に活用するコツ)	サイレントカスタマーの行動を把握し、問い合わせ前に課題解決したエン・ジャパンの取り組み	働き方の変革を求められる時代に必要コンタクトセンターシステム ~FastHelp5の拡張性を解説~	クライアントの多様なニーズに応えるオンデマンド型コンタクトセンター【最新事例のご紹介】
LINE/NeoContact	NTTマーケティングアクトProCX	SBI証券/ジェネシスクラウドサービス	SCSK
これから目指すべきコンタクトセンター×LINE LINE AiCall、LINE公式アカウントを活用して現在抱える課題を解決	これからのコンタクトセンター ~「テクノロジー」と「人」が変えるコンタクトセンター	SBI証券様に聞く、クラウド型コンタクトセンターサービスを活用した業務改善のポイント	AmiVoiceをバンドル!月額15000円のクラウド型コンタクトセンターサービスにボイスボットオプション新登場!
アクセラテクノロジー	エス・アンド・アイ	アドバンスト・メディア	エクレクト
脱・属人化、成功の鍵は「ナレッジベースの強化」! “超”FAQによる対応力向上 最新事例ご紹介	組織全体のパフォーマンスUP!業務の可視化がもたらす効果とは?	ボイスボット活用を始めてみよう!誰でも手軽にできる自動化の第一歩	次世代型コンタクトセンター成功事例ご紹介 ~TEPCO・アダストリアが実現したwin-winの顧客体験~
ARアドバンストテクノロジー/LIXIL	LINE	OKI/OKIソフトウェア	モビルス
AmazonConnectとMietaで実現するロケーションに捉われないセンター運用における課題解決の事例とEX・CXの未来とは	チューリッヒ保険会社様の導入事例をご紹介します! LINE AiCallとLINE公式アカウントを活用し、「お客様をお待たせしない」コンタクトセンター作りを実現	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、データ統合まで効率化の要点整理~	成功事例で読み解くボイスボット活用術 ~自動応答からボイス基幹インフラ連携まで効率化の要点整理~
日本アバイア	ギグワークスクロスアイティ/ギグワークスアドバリュー	Zendesk	オブテージ
Avaya OneCloud CCaaSのご紹介 ~パブリッククラウドでアバイアが提供する全く新しいサービス?	2023年、コンタクトセンターの1日はこうなる! ~最先端のCRMがもたらす次世代コンタクトセンターの在り方	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(CX)を進化させる!	音声認識などAIを活用したセンターDXの効果は? ~eo光やmineoを提供するオブテージの自社事例を公開!~
トレジャーデータ	イマクリエ	ビーウィズ	ログイット
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	お客様の購買機会を逃さないコンタクトセンター ~Oisix様で実現した24時間対応の裏側~	今これだけは押さえておきたい!AI活用と音声認識のポイント ~クラウドPBXの現在地と本当の現場カイゼン~	コンタクトセンター業務のCX向上を加速させる方法とは ~紙手続きからの脱却とスマートデバイス活用~
NTTマーケティングアクトProCX	日本マイクロソフト/Nuance Japan		
とことんやります!LINE・WEBチャット ~「導入後の効果アップポイント」~	Microsoft+Nuanceのもたらすものコンタクトセンターの更なる進化と変わるサービス体験		

(順不同)

図3 事例&ソリューションセミナー末日(11日)

LINE	SCSK サービスウェア	PKSHA Communication	トレジャーデータ
LINEの大規模言語モデルがもたらすコンタクトセンターDX	音声認識を使って継続率・売上UPの課題を解決!~運用に浸透させる3つのポイントと分析手法をご紹介~	コールセンターのDX化は顧客に何をもたらすのか 顧客体験を最大化するFAQ・チャットボット	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
コミュニケーションビジネスアヴェニュー/ライバーソングジャパン	MKIテック/ロジーズ/三井情報/ジェネシスクラウドサービス	ショーケース	富士フィルムサービスクリエイティブ/ユーザーローカル
コンタクトセンターDX ~メッセージングでオペレーション効率を向上、顧客体験も向上しWin-Winを実現~	コンタクトセンター責任者に聞く!自動化プログラムや音声ボットで効率化を実現した取組事例のご紹介	チャットボット活用事例から学ぶ、サービスを次のレベルまで引き上げる顧客体験のDX	コンタクトセンターDX化への挑戦! ~チャットボット×ウェブ解析の活用でデジタル接点を10倍にした成功術とは~
VideoTouch	富士通/クアルトリクス/ジェネシスクラウドサービス	NTTマーケティングアクトProCX/ラーニングイット	LINE
「顧客対応」も「従業員教育」も「動画」の時代! 動画を活用した「コンタクトセンターDX」の方法とは	富士通 × クアルトリクス × ジェネシスの3社がCX最大化のためのVOC活用を語る!	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	UTグループ様の導入事例をご紹介します! インバウンド・アウトバウンドを活用したCX向上を目指すコンタクトセンター作り
エーアイスクエア	日本HP	ペリントシステムズジャパン/ペルシステム24/トランスコスモス	千葉テレビ放送/楽天コミュニケーションズ
現場が求める音声認識テキストの活用方法とは? (AI要約の実現方法やFAQレコメンドを上手に活用するコツ)	ハイブリッドワーク時代にCSRが最高の仕事をするための方法	ペル24×トランスの実担当者が本音トーク 「今後のあるべきCX(顧客体験)とは!?!」	現役テレビプロデューサーに聞く! 成功し続ける、ビジネス電話のコミュニケーション「演出」術
リンク	イマクリエ	ジェネシスクラウドサービス	協栄産業/不二家システムセンター
通話分析・音声認識で実現する“ロジカルコンタクトセンター” ~CX・EX・DX・BCPによる在宅生産性向上・リスクヘッジ体制の構築~	お客様の購買機会を逃さないコンタクトセンター ~Oisix様で実現した24時間対応の裏側~	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	面倒な受注業務はマルッとおまかせ。ITクラウドサービスとアウトソーシングの合わせ技で全部面倒見ます!
アルファコム/日本アバイア	テクマトリックス	ギグワークスクロスアイティ/ギグワークスアドバリュー	アドバンスト・メディア
チャットと音声の融合によって起こるお客様のニーズにあったセンターとは? ~アバイアコールセンターとチャットM-Talkの連携及び最新事例のご紹介~	ムラ・ムダを削減!コンタクトセンターで費用対効果を出すFAQ活用方法~システムから運用まで~	2023年、コンタクトセンターの1日はこうなる! ~最先端のCRMがもたらす次世代コンタクトセンターの在り方	ここまで使いこなせる!音声認識ソリューションの最新情報と事例のご紹介
ビーウィズ	モビルス	ユニフォア・テクノロジー・ジャパン	インターコム
「誰一人取り残さない」社会の為に求められるコンタクトセンターの新チャネル戦略“フルオンライン契約”によるCX向上の実現	導入成功した400社が効果を実感したボイスボット活用 ~電話の呼量削減と効率化を生むDX実現のポイント~	【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~	電話番号を変えずに、会社の電話をクラウド化する方法とは?
日本アバイア	Twilio Japan	リンク/プライシス	ZVC Japan/日商エレクトロニクス
Avaya OneCloud CCaaSのご紹介 ~パブリッククラウドでアバイアが提供する全く新しいサービス~	収益増に貢献するデジタル顧客エンゲージメントとは? デジタルファーストを実現するTwilio Flex	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 ~研修担当者の負担軽減、スタッフの理解度向上の方法~	リーズナブルに安定性の高いお客様サービスを実現! Zoom Phoneで実現する簡易コンタクトセンターの実装
トレジャーデータ	日本オラクル	ズーパーコミュニケーションズ/ナイスジャパン	カラクリ
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	誰のためにコールセンターシステムはあるのか? ストーリーでわかる!顧客の繋がりを強化する“統合サービスセンター”	【管理者必見!】手挙げ・チャット・モニタリングを活用したコールセンターの効率的運用方法	企業の効率化は、顧客の不満足?プロアクティブ・エンゲージメントで実現する真のエフォートレス体験
LINE	日本マイクロソフト		
いまさら聞けないボイスボットの仕組みと導入企業から高い評価をいただいているLINE AiCallの「音声合成」と「音声認識」のヒミツをご紹介します!	マイクロソフトだからこそ今実現できるコンタクトセンター ~Digital Contact Center Platformで顧客理解と業務効率向上~		

(順不同)

し”全顧客接点で活かせる「人材育成と組織作り」のヒント」と題して、コールセンターをはじめとした顧客接点従事者に必要な“おもてなし”の実践ポイントを解説した。また、2日目は、日本ディー

ラーニング協会 人材育成委員 / ELYZA 取締役CMOの野口竜司氏が講演。『真の顧客接点革命はこれからだ! CSのあり方を変える「AI」の破壊力と創造力』をテーマに、大規模言語モデルを用い

た最新AI技術の解説と、カスタマーサービスにおけるAI活用の現在地と近未来について語った。5年後のコンタクトセンター研究会報告会では、ソリューション/サービス分科会が『自動

化・AI・メタバース——先端ITで実現する「コンタクトセンターDX』をテーマに多くの来場者を集めた。一方、編集部企画『ITの選び方&使い方』では、顧客対応の自動化をテーマとした『FAQ・

ボイスボット・チャットボット先進事例に見る「CX」と「呼量削減」の両立』が多くの顧客接点従事者の関心を呼んだ。特別講演は、『カスタマーサクセス』や『メタバ

まっているテーマを取り上げたほか、編集部が主催するコンタクトセンター・アワード2022に関連した講演・イベントを2つ開催。いずれも立ち見ができるほどの人を集めた。