

コロナ前を上回る67社が出展！ 生成AIはじめ最新ソリューションが集結

5月29日、30日の2日間、「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2024 in 大阪」が、大阪市のマイドームおおさかで開催された。同施設での開催は、コロナ禍の3年間を除いて4年ぶり。昨年より広くなった会場では、コロナ禍前を超える67社の出展社が最新ソリューションを展示。また、セミナー会場では、先進企業による事例講演などが行われ、昨年を上回る来場者が詰めかけた。

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 ジャパンが共催する「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2024 in 大阪」が、5月29日、30日の2日間、マイドームおおさか(大阪市)で開催された。関西地区での本イベントは今回で17回目。

マイドームおおさかは、コロナ禍が始まった2020年まで会場として利用。しかし、2021年に大阪市のワクチン接種会場となったことで、2023年までは別会場での開催となった。今回、4年ぶりにイベント会場として復帰、より広くなった展示ホールでは、コロナ前を上回る67社が出展。来場者数は

2日間で約2800名(併設展を含むと4100名以上)にのぼり、コロナ以前の活気を彷彿させた。

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/コンタクト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「AI時代のIT&『人財』マネジメント」だ。現在、高い注目を浴びる生成AIだが、こうしたITツールはあくまで道具であり、手段に過ぎない。どこでどのように使うのかを決めるのは人の役目だ。また、AIは人材の持つスキルや資質を拡張させ、価値を向上さ

せる手段ともなり得る。イベントでは、2日間を通じて人材を「人財」として進化させる要諦を、最新ITソリューションのデモや事例講演、セミナーを通じて提示。DX化が進む顧客接点の将来像とマネジメントのあり方を描いた。

生成AI関連の展示が多数 適用領域の幅も広がる

展示会場では、ハード/ソフトウェアベンダー、SI、BPOベンダーが最新ソリューションを展示。コンタクトセンター・プラットフォームから音声ソリューション、チャットボット/ボイスボット、CRM/顧客管理システム、FAQ

ナレッジシステム、データ分析ソリューション、電話機/ヘッドセット、運用支援まで、幅広い製品・サービスが並んだ。

プラットフォームは、コロナ禍以降、クラウドシフトが加速。規模の大小、ロケーション、拠点・在宅運営の別を問わない柔軟性が求められる。ジェネシスクラウドサービスやリンク、OKI、Cloopen、SCSK、ナイスジャパン、ビーウィズなどがクラウド型コンタクトセンターシステムを訴求したほか、クラウドに本格参入した日本アバイアも存在感を強めた。

業務効率化や顧客の利便性向上で注目される音声認識システムや自動化ソリューションも関心を集めた。具体的には、アドバンスト・メディアをはじめ、AI Shift、モバイルス、PKSHA Communication、TACT、トゥモロー・ネット、カラクリなどが出展。チャット/ボイスボットのデモや活用事例を紹介しながら導入効果を訴求した。

顧客対応業務では、CRMシステムやFAQ/ナレッジ関連ベンダーが、オペレータ支援などのシステムを展示。テクマトリックスやセールスフォース・ジャパン、OKIソフトウェアなどが来場者を集めたほか、Helpfeelやアクセラ



テクノロジーなどのFAQソリューションも人々の関心を高めた。

ITソリューションとセンター運営ノウハウを合わせて訴求したのがBPOベンダーだ。NTTマーケティングアクトProCX、ビーウィズ、バーチャレクス・コンサルティング、スカパー・カスタマリレーションズ、パーソルプロセス&テクノロジー、アイテック阪急阪神などが、自社センターのIT活用実績などをもとに顧客接点のDX化支援策などを提案した。

今回の展示会で耳目を集めたのが生成AI活用だ。多くの出展社が自社ソリューションと生成AIを連携した機能強化や新たな付加価値を訴求、来場者の高い関心を呼んだ。適用領域も広がっている。従来の通話テキストの要約やFAQ候補の抽出、VOC分析などはさらに進化。顧客の意図理解からの呼び分けや、オペレータへの回

答サジェストによる業務効率化、オペレーション支援も注目された。また、応対品質評価の自動化、NGワードやカスハラ案件の検出といったリスクマネジメントへの適用も提案された。さらに、オペレータの応対トレーニング(ロールプレイング)での活用も関心を呼んだ。期待される顧客対応の自動化については、ハルシネーションの問題などでまだ難しいという声が少ないが、生成AI技術の進化のスピードは速く、数年後には有効な解決方法が生まれる可能性もあるという意見もあった。

事例&ソリューションセミナー 生成AIを中心に39講演を開催

会場内では多数の講演・セミナーが開催された。とくに事例&ソリューションセミナーは、2日間で39講演を開催。生成AI関連を中心に多くの来場者が集まり、立ち見

図1 出展社・団体一覧

<p>ア アイテック阪急阪神 アイ・ビー・エス・プロ 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 Insight Edge ウィズデスク ARアドバンストテクノロジー AI Shift エアアイスクエア エクレクト SCSK SCSK サービスウェア NTTコミュニケーションズ NTTテクノクロス NTTマーケティングアクトProCX OKI OKIソフトウェア</p>	<p>オプテージ Oplus</p> <p>カ カラクリ ギグワークスクロスアイティ KiZUKAI クラスメソッド Cloopen KDDI 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 コラボス</p> <p>サ シーエーシー GNオーディオジャパン ジーネクスト Scene Live</p>	<p>ジェネシスクラウドサービス スカパー・カスタマリレーションズ Sprinklr Japan セールスフォース・ジャパン ソウル情報システム ソニーネットワークコミュニケーションズ</p> <p>タ TACT Channel Corporation テクマトリックス テックタッチ トゥモロー・ネット</p> <p>ナ ナイスジャパン 長塚電話工業所 日本アバイア 日本プレクテ</p>	<p>ハ PKSHA Communication パーソルプロセス&テクノロジー バーチャレクス・コンサルティング ビーウィズ VideoTouch Buttle Information Systems フュレンス フライシス プラスアルファ・コンサルティング Helpfeel Vonage Japan</p> <p>マ・ヤ・ラ ミライト・ワン・システムズ モバイルス Umee Technologies RightTouch ラクス リンク</p>
--	---	---	--

(全67社・50音順)

図2 事例&ソリューションセミナー一覧

Channel Corporation	セールスフォース・ジャパン	プラスアルファ・コンサルティング	トゥモロー・ネット
チャットとAIメッセンジャーが変えるお客様対応の未来 ～CVR40%を達成した取り組み事例～	カスタマーサービス最前線 ～生成AIが創り出す顧客体験～	音声データを駆使した会話分析の実践と生成AIを用いたVOC活用の進化 ～今月リリースした生成AI×VOC最新デモ公開～	ツール導入だけではCX向上は実現できない!? ボイスボット導入における「CXファースト」理論
シーエーシー	ギグワークスクロスアイティ	Kore.ai Japan	ナイスジャパン
定着率を高める。感情解析AIによるオペレータ支援。Beluga Boxの事例について	新しい時間を創り出す、AIがもたらす自動化コンタクトセンターでの業務効率アップ術	顧客体験の向上とコスト削減を両立し、生成AIとNo.1対話型AIプラットフォームの組み合わせで変えるコールセンターの常識。	生成AIの活用でコンタクトセンターへの問い合わせに対する自己解決を推進するNICE Cxone
PKSHA Communication	アクセラテクノロジー	ジェネシスクラウドサービス/アマゾン ウェブ サービス ジャパン	テクマトリックス
AIで実現する顧客体験の進化とオペレーションの効率化 ～ボイスボットとオペレーター支援によるコンタクトセンターのKPI改善～	ナレッジ×生成AIでコールセンターの現場力アップ! 「FAQの自動生成」「超FAQ」「AIチャットボット」を徹底解説	AIで顧客体験全体を最適化 ～オールインワンで提供するボットからナレッジ活用・要約まで～	現場課題に基づくオペレータ支援のAI最新活用法 ～ACWゼロ化時代の生産性・CX向上ベストプラクティス～
NTTマーケティングアクトProCX	OKI/OKIソフトウェア	SCSK/SCSKサービスウェア	アドバンスト・メディア
“ナレッジ戦略”が鍵を握る 生成AIを活用した次世代型コンタクトセンターの実現に向けて	生成AIが自動支援するコンタクトセンターがココに! 業務改善の事例とヒント ～オペレーター対応前にできること、応対後の効率化などOKIだからできる現場の改善例～	生成AIはこう使い! BPO目線での活用法、新発想VOC分析、クラウドサービス選択時の勘所など超具体的に解説!	音声認識システムメーカーが考える生成AI活用の可能性と課題
ビーウィズ	ARアドバンストテクノロジー	Vonage Japan	ナイスジャパン
【シンギュラリティと共に歩む、AIコンタクトセンターの未来像】 ～ユーザーの真のニーズに応えるための次世代DX戦略～	「生成AI活用で変わる! コンタクトセンターの育成&品質評価」 ～「待ち時間ゼロ」を目指す取り組みVol.002～	すべての番号を継続利用可能な完全クラウド化音声回線。更にオムニチャンネルも実現。	生成AIの活用でコンタクトセンターへの問い合わせに対する自己解決を推進するNICE Cxone
VideoTouch	トゥモロー・ネット	エーアイスクエア	カラクリ
生成AIを教育に適用し、人の限界を突破する方法	ボイスボット事例から読み解く、ボイスボット導入の注意点と最適な導入方法とは?	生成要約サービス 「QuickSummary2.0」で実現するコンタクトセンター革新	「なんでもうまくいかへんねん!」な生成AI活用の疑問に応える! ～仕組みを理解してAIを乗りこなす～
クラスメソッド	KDDI/livepass	PKSHA Communication	モビルス
【Amazon Connect × 生成AI活用】短時間で導入可能な次世代型コンタクトセンターのススメ	郵送料の値上げ対策!! SMS(ショートメッセージ)を活用したお客様接点の強化とコスト削減方法について ～Salesforceとの連携も可能～	AIで実現する顧客体験の進化とオペレーションの効率化 ～生成AIを活用したFAQ・チャットボットオペレーションの「自動化」～	生成AIによる自動化、ノンボイス化から顧客体験(CX)価値向上へ
リンク/ブライシス	ジェネシスクラウドサービス	ビーウィズ	Helpfeel
現場マネージャーが「最高」と語るDX 【育成スピード2.3倍・対応品質向上・定着率アップ】の道筋	パーソナライズした顧客体験を生み出すGenesys CloudのAI機能	センター責任者は押さえておきたい! AI時代に求められる、システム選定・活用を最大化する「情報設計」スキル	～事例に見る～ 検索 × AIを活用したカスタマーサポートDX
アルファコム	日本アバイア	リンク	エクレクト
【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	アバイアの全方位戦略! 業界唯一のハイブリッドクラウドの最新状況! クラウド化とAIの採用だけでは実現できないビジネス課題解決の未来を描く	【ACW40分削減】すぐできる! 生成AI活用など高効率なセンター業務改善 ～ChatGPTによる通話評価・要約・FAQ抽出のユースケースを紹介～	コンタクトセンターの最新事例とAI活用Zendesk Plusαで実現する、さらなる進化とCX向上
アルファコム/パナソニック/Sprinklr Japan	KDDIウェブコミュニケーションズ	バーチャレクス・コンサルティング	(順不同)
【パナソニック様ご登壇!】 「AI×SNSアクティブサポート×VOC見える化」で実現する最先端のファンづくり～実際の運用状況をお届け～	Google CCAIを1席からでも使える! スマホ時代の新しいCCプラットフォーム「UJET」	未来を創造する生成AIとオペレーションの融合 ～生成AIの顧客フロント活用による次世代型CCの構築～	

ができたセミナーも多かった。

コロナ禍では、システムの導入・リプレース案件が滞りがちだったが、終息後はいっきに活性化、IT投資熱も高まっている。来場者は各ブースをめぐりながら最新ソリューションの動向を探り、自社の

業務課題の解決について熱心に相談する姿が見られた。また、出展社の説明にも熱がこもっていた。

イベントでは、コールセンタージャパン編集部企画の基調講演、特別講演、5年後のコンタクトセンター研究会の活動報告会も実

施。特別講演は、コールセンタージャパン誌でもとくに関心の高かった記事をもとに企画を構成、多くの来場者を集めた。このほか、実践研修講座も開催された。各講演・セミナー・講座の様様については、次ページより紹介する。