

大阪初の2フロア開催！ 72社の最新ソリューションが一堂に会する

5月28日、29日の2日間、「コールセンター／CRM デモ&コンファレンス2025 in 大阪」が、大阪市のマイドームおおさかで開催された。展示会は72社が出展、大阪初の2フロア開催となり、生成AI関連サービスをはじめ、多数の最新ソリューションが紹介された。また、セミナー会場では生成AI活用事例のほか、カスハラ対策やシニア対応など高い関心が寄せられる話題に大勢の聴講者が詰めかけた。

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2025 in 大阪」が、5月28日、29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18回目。

展示会は過去最大の72社が出展(図1)。大阪では初めての2フロア開催となり、生成AIをはじめとした最新ソリューション&サービスが多数紹介され、デモンストレーションを交えながらAI時代の顧客対応のあり方が示された。来場者数は2日間で約2800名

(併設展と合わせて約3900名)にのぼり、来場者のAIへの関心の高さとIT投資による業務改善への熱意が感じられた。

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／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「『ヒト×AI』ハイブリッドで実現！ コンタクトセンターの近未来像」だ。生成AIの台頭と進化により、顧客接点の自動化・効率化はかつてないスピードで進んでいる。一方、機械では実現

できない人による親身なサポートは、これからも深耕し続けなければならない。イベントでは、最新ITによる「顧客接点の進化」と、人による「顧客関係の深化」をテーマに、これからのコンタクトセンターの未来像が提示された。

「生成AIの民主化」到来？！ 各社、自社ソリューションに連携

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。

今回の特徴をひと言で表すならば「生成AIの民主化」だ。22年末に登場した新しい技術に、前回までは“手探り”“PoC段階”というイメージがあったが、昨年の夏ごろから本格運用が開始され、各ベンダーとも自社ソリューションに生成AIを連携、新たな付加価値を提供しはじめている。

例えばプラットフォーム製品では、通話音声のテキスト化と対応内容の要約はほぼ標準装備となり、FAQレコメンドや回答候補の自動生成など、オペレーション支援を実現するソリューションもある。なかにはVOC分析など各種分析機能を搭載、管理者(SV)支援機能を提供するものもあった。

顧客対応の自動化では、出展企業の半数以上がチャットボット／ボイスボット機能を提示。顧客の質問の意図理解やRAG(Retrieval-Augmented Generation: 検索拡張生成)技術の進化に伴う、回答精度の高まりが背景にあるようだ。

対応自動化の一方で、オペレータへの問い合わせの複雑化・高度



化が課題視されている。いかに即戦力となる人材を育成するかが重要だ。そこで生成AIを活用したロールプレイング研修や対応評価(モニタリング／フィードバック)の自動化などを提案するベンダーもあった。人材不足はオペレータだけでなく指導する側も深刻な課題。人材育成の効率化に一石を投じるソリューションといえる。

今回、出展企業で目立ったのはアウトソーサーだ。自社開発のプラットフォームを中心に、生成AI活用による顧客対応の自動化・効率化、マネジメントの高度化をアピール。また、センター運営で培った知見・ノウハウをあわせて提供できる強みを訴求した。なかには、現場のさまざまな課題に対してSVが生成AIを活用して解決している事例を紹介、まさに生成AIの“普段使い”の実践といえる。

アウトバウンドソリューションも複数展示された。AIを使った督促や案内の自動化などもあるが、顧客管理システムと連動したインサイドセールスを視野に入れた製品・サービスも訴求された。なかには伴走型で営業活動の課題抽出

から戦略立案までサポートするというベンダーもあった。

AIを利用しない製品・サービスもある。例えば、Webの問い合わせボタンを押すと、そのページに対応したFAQが自動ポップアップして自己解決を促す。Web操作で迷子にならないようガイドを表示するソリューションもある。手ごろな価格でWebの顧客体験を高める仕組みに多くの関心を集めた。

事例&ソリューションセミナー 生成AI中心に43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43講演を開催(図2)。このうち35講演が「AI」に関するもので、自社ソリューションの機能紹介から導入事例まで幅広く訴求された。また、生成AI活用を一步前進させると期待される「AIエージェント」に関する講演も多数あった。

新たな試みでは、4社のプラットフォームベンダーによる「プロダクトピッチ」を実施。限られた時間で自社製品・サービスの最新

図1 出展社・団体一覧

ア
アイテック阪急阪神
IVRy
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
アルティウスリンク
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
エアアイスクエア
エイチ・エル・シー
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
オブテージ

カ
カラクリ
かんでんCSフォーラム
クウゼン
KDDI
Kore.ai Japan
コミュニケーションビジネスアヴェニュー

サ
シーエーシー
GNオーディオジャパン
ジーネクト
Scene Live
ジェネシスクラウドサービス
スカパー・カスタマーソリューションズ
スタジアム
Sprinklr Japan
セールスフォース・ジャパン
ZVC JAPAN
ソウル情報システム
ソフトフロントジャパン
ソフトフロントホールディングス

タ
TELE AI
テックマトリックス
テックタッチ
トゥモロー・ネット

ナ
ナイスジャパン
長塚電話工業所
ニアメロ
日本HP
日本ビジネスシステムズ
日本プレケケ

ハ
PKSHA Communication
パーチャレックス・コンサルティング
ビーウィズ
VideoTouch
ファイン・インテリジェンス・グループ
ブライシス
フライル

プラスアルファ・コンサルティング
FlashIntel Japan
Helpfeel
VOICECYBER
Vonage Japan

マ
ミライト・ワン・システムズ
メディア4u
Mnyy
モビルス

ラ
RightTouch
LINE WORKS
ラクス
楽天モバイル
リンク
ロジカル・アーツ

(全72社・50音順)

図2 事例&ソリューションセミナー一覧

セールスフォース・ジャパン	PKSHA Communication	NTTマーケティングアクトProCX	カラクリ
自律型AIエージェントの活用法とその秘訣～国内事例から学ぶ～	オペレーター能力を拡張するPKSHAのAIエージェント～音声認識と生成AIで実現する電話応対効率化と品質向上～	生成AI活用によるコンタクトセンターの革新：顧客体験と業務運用を向上させるアプローチ	実践者が語る：コンタクトセンターのためのAIエージェント設計・実装ロードマップ
ARアドバンストテクノロジー／WOWOW コミュニケーションズ	トゥモロー・ネット／MS&AD グランアシスタンス	アルファコム／日本コンタクトセンター協会／日本アパイア	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
“OJTが変わると現場が変わる”は本当か？—SVと現場が感じたAIロールプレイのリアルな可能性～AI導入で見た育成現場のホンネと成功へのヒント～	【MS&AD グランアシスタンス様ご登壇】音声×テキストを使った対話AIの先進的な活用法とは	【初、CCAJが登壇！】いま企業に取り組むべきカスハラ対策最前線～ガイドライン策定から現場運用まで一気通貫で学ぶ実践セミナー～	人とAIがタッグを組めば鬼に金棒！コンタクトセンターに革命を起こす次世代エージェントとは？
アクセラテクノロジー	Sprinklr Japan／アルファコム	ZVC JAPAN	KDDI
カスタマーサポート業務はこう変わる！AI活用を業務シーン別に徹底解説	VOC分析とAIの融合：顧客の声を次のアクションに活かせる次世代コンタクトセンターの在り方	CXプラットフォームの黒船到来！ZoomによるUCとCCが融合したAIファーストのコンタクトセンター	Salesforce 自律型AIエージェント×SMSで切り拓く、次世代コールセンターの可能性
SCSK／SCSKサービスウェア	テクマトリックス	リンク	Kore.ai Japan
包み隠さずご紹介！センター業務の「あるある」課題をAIで解決する事例と、進化が止まらないクラウド型コンタクトセンターサービス！	オペレーターファーストを極めた新Fast Series～生成AI機能群FastGenieで目指すACWゼロ～	【カスハラ対策・応対自動化のスタートダッシュ】今押さえておきたい！有人対応50%削減など成果につながるCTIと生成AI・ボイスボット連携のコツ	航空会社、生保、銀行、証券会社、通販会社が導入した次世代型コールセンターソリューション Kore.ai XO Platformをご紹介します。
日本アパイア	アドバンスト・メディア	アルティウスリンク	ビーウィズ
クラウドの課題が見えてきた！AI転換期を迎えている今、次世代のクラウドサービスを考える	「使える！」が現実に。音声認識システムAmiVoice × AOI LLMが拓くコンタクトセンターの生成AI活用	音声認識ツール、使いこなせていますか？1,300席で活用中のコールセンターが教える、現場が本当に喜ぶ使い方	AI×顧客接点の最適解とは？～CXデザインから考えるシステム導入と最新成功事例～
ナイスジャパン	LINE WORKS	PKSHA Communication	トゥモロー・ネット
生成AIとワークフローを組み合わせたコックピット管理をCXoneが実現！	脱・人手頼みのコールセンター運営—AIによる自動化の現在地と第一歩	PKSHAのAI SaaSと生成AIで実現する問い合わせ削減に向けたナレッジ循環	生成AIからAIエージェントへコンタクトセンターでの次のAI利用に必要なこと
Vonage Japan／Micoworks	RightTouch／パナソニック	VideoTouch	楽天モバイル
AI×オムニチャネルで進化するクラウド型コンタクトセンター	【パナソニックの挑戦】VoC活用×生成AIによるCS変革——事業を加速させる新しいアプローチ	実は知らない、データで読み解く離職の本当のインパクト～生成AIを活用した“人が辞めない仕組みづくり”の最前線～	AIで変わる！楽天モバイルの次世代コンタクトセンターシステム～西ヨーロッパで稼働席数“第1位のワケ”～
ナイスジャパン	シーエーシー	エーアイスクエア	ServiceNow Japan
生成AIとワークフローを組み合わせたコックピット管理をCXoneが実現！	法整備が進む企業のカスハラ対応、最新AIで可能となるカスハラ対策とは	AI時代のコンタクトセンター戦略—生成AIが変える未来	コンタクトセンターの顧客と従業員を支えるAIエージェント×次世代CRM
プラスアルファ・コンサルティング	ジェネシスクラウドサービス	モビルス	Kore.ai Japan
生成AI×SaaSで推進する3つのコールセンター業務変革～顧客課題・ニーズの自動レポート、カスハラの早期検知、VOCロールプレイング～	コンタクトセンターの顧客体験と従業員体験をレベルアップ！～Genesys CloudのAI機能	生成AIで再設計される応対業務と体験価値 顧客との対話は、AIが“意図を理解する”時代へ	航空会社、生保、銀行、証券会社、通販会社が導入した次世代型コールセンターソリューション Kore.ai XO Platformをご紹介します。
バーチャレクス・コンサルティング	ビーウィズ	エクレクト／サーバーワークス	GNオーディオジャパン
顧客接点の未来を創る：実践知から紐解くAIドリブンコンタクトセンター成功の「必要条件」と「十分条件」	システム導入の成功と失敗の分かれ道！見落としはいけないポイントに気付くためのシステム導入プロジェクトガイド！	フェリシモの成功事例に学ぶ！Zendesk×Amazon Connect活用術 顧客の声を可視化しCXを次のステージへ	コンタクトセンターに特化した最先端ヘッドセットとは？ヘッドセットはどれも同じではない！？
アルファコム／Sprinklr Japan	ソフトフロントジャパン／ソフトフロントホールディングス	NTTコミュニケーションズ／アマゾン ウェブ サービス ジャパン／NTTコム エンジニアリング	ジェネシスクラウドサービス／ナイスジャパン／日本アパイア／エクレクト
“顧客とつながる企業”だけが生き残る時代—世界の最前線×日本の実情×AIで創る顧客戦略	7つの事例から見る、成功するボイスボットの選定と運用～お客様属性、電話システム、運用体制、コストなど	楽をして、質もあげる、コンタクトセンターでの生成AI活用～自社コンタクトセンターでの利用経験を元にブラッシュアップ～	2025年コンタクトセンター向けソリューションプロダクトピッチ 音声からチャットまでコミュニケーションを司る「プラットフォーム」の選び方

(順不同)

機能などを紹介した。また、センター従事者向けの「ラウンドテーブル」も開催。カスタマーハラスメント（カスハラ）をテーマに、自社の経験や取り組みから、対応のあり方について議論しあった。

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、生成AIのほか、カスハラ対策やシニア対応など現場が抱える課題をテーマにしたパネルディスカッションが行わ

れた。また、伝説のセンター長会議、Z世代の雇用と育成、CX評価測定法など、バラエティに富んだ内容に多くの来場者が集まった。このほか、実践研修講座も開催。各講演・セミナー・講座の様子は、次ページより詳しく紹介する。