

招待券

来場にはWEB来場事前登録が必要です

宛名の方が退職・異動をされている場合は、後任・同僚の方へお渡しください。
本招待券の発送停止等のご連絡は下記招待会社へお問い合わせください。
掲載情報は2025年9月1日時点のものです。
内容は予告なく変更になる場合がございますので、最新情報はWEBでご確認ください。

招待会社名



AIエージェント時代に備える！
「超・自動化」で進化するCX&EX

CallCenter
CRM
TOKYO

<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>

第
26
回

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京

2025年11月13日(木)・14日(金) 10:00-17:30
サンシャインシティ・文化会館ビル

主催：株式会社リックテレコム

CALLCENTER
JAPAN

informa markets

● オフィシャルスポンサー

Altius Link

SOFTFRONT

trans
cosmos

Bell
System24

来場方法

来場にはWEB来場事前登録が必要です。

セミナーの受講については、来場事前登録と併せてWEBからのセミナー事前登録が必要です。

基調講演 セミナー会場J

WEB事前登録制
無料

J-00 11月13日(木) 9:20-10:10



砂金 信一郎氏



小澤 健祐氏

AIエージェント時代に求められる マネジメントの「磨き方」「育て方」

AIエージェントが浸透し、業務のやり方そのものが変容したとき、コンタクトセンターをはじめとしたCS部門のマネジメントの意識や行動がどう変化するべきか。オペレータ(人間)はどのような個性・スキルを発揮すれば、業務に貢献できるのか。新しい時代に活躍できる人材はどのような育て方をすればよいのか。今後、AIエージェントがたどるであろう進化ともたらず変化を予見するとともに、「人間とAIが共存する社会」を展望します。

パネリスト 次世代RPA・AIコンソーシアム(NRAC) 理事 砂金 信一郎氏

AICX協会 代表理事 小澤 健祐(おざけん)氏

他1名

モデレーター リックテレコム 月刊コールセンタージャパン 編集長 矢島 竜児

J-07 11月14日(金) 9:20-10:10



森 正弥氏



野口 竜司氏

カスタマーエクスペリエンスが 進化する生成AI / AIエージェントの使い方

コンタクトセンターにおける生成AIの活用は、現段階では「顧客対応の要約」などによる生産性向上が中心です。しかし本来、顧客接点の最大のミッションは「カスタマーエクスペリエンス(CX)の向上」にあります。生成AIやAIエージェントは、顧客の期待や感情を理解し、体験価値を高める大きな可能性を秘めています。本パネルでは、先進的な取り組みや課題、今後の方向性について、多角的な視点から議論を深めます。

パネリスト 博報堂DYホールディングス 執行役員 Chief AI Officer / Human-Centered AI Institute 代表 / 博報堂テクノロジーズ 取締役 森 正弥氏

AIX partner 代表 野口 竜司氏

他1名

モデレーター リックテレコム 月刊コールセンタージャパン 編集長 矢島 竜児

出展社一覧 (50音順、敬称略)

アイアクト
アイテック阪急阪神
アイ・ピー・エス・プロ
アクセラテクノロジー
アグレックス
アドバンスト・メディア
アトラス情報サービス
アニモ
アビームコンサルティング
アルティウスリンク
アルファコム
岩崎通信機
Insight Edge
ウィズデスク
UKABU
ARアドバンストテクノロジー
AI Shift
エーアイスクエア
エイ・ピー・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
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
エグリック
オーディーエス
oVice

オブテージ
OrangeOne
カラクリ
かんてんCSフォーラム
ギグワークスクロスアイティ
ギブリー
キャンノンITソリューションズ
協栄産業
KYUNG JIN ELECTRON
キンドリルジャパン
Clarix International
KDDI
KDDI ウェブコミュニケーションズ
Kore.ai Japan
神戸市
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
ServiceNow Japan
三協エアテック
シーエーシー
GN オーディオジャパン
CCアーキテクト
ジーネクスト
Scene Live
ジェイエムエス・ユナイテッド
ジェイドコーポレーション
ジェネシスクラウドサービス
Gen-AX
シスシステムズ

ジンテック
スーパードコミュニケーションズ
スカラコミュニケーションズ
スタジアム
STANDS
StandardAI
Sprinklr Japan
SalesNow
Zendesk
CENTRIC
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
ソフト
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
DAIKO XTECH
タカコム
タグジャパン
チャットプラス
Channel Corporation
都築電気
DATAZORA
TIS
テクマトリックス
Tetherfi
テックタッチ
電通総研
電通プロモーションエグゼ
電通プロモーションプラス

電話放送局
Twilio Japan
ドゥファイン
トウモロー・ネット
トランスコスモス
ナイスジャパン
長塚電話工業所
日本アパイヤ
日本HP
日本コンタクトセンター協会
日本ティー・エヌ・エス
日本ブレイク
日本ユニファイド通信事業者協会
日本リテイルシステム
ネオジャパン
PKSHA Technology
パーソルビジネスプロセスデザイン
バーチャレクス・コンサルティング
PR TIMES
P&Wソリューションズ
ビーウィズ
VideoTouch
VOC AI
富士電機ITソリューション
不二家システムセンター
フレックス
ブライズ
ブライムフォース
ブライル

プラスアルファ・コンサルティング
FlashIntel Japan
Beta
ベクスト
ベリントシステムズジャパン
ベルシステム24
Helpfeel
VOICECYBER
Vonage Japan
マーケティングアソシエーション
三菱電機デジタルイノベーション
ミライト・ワン・システムズ
メディア4u
メディアリンク
MONO BRAIN
モビルス
ユーザーローカル
RightTouch
LINE WORKS
ラクス
楽天モバイル
リザープリング
リンク
RevComm
ロジカル・アーツ
ワイドテック



セミナープログラム

セミナー申込みにはWEB事前登録が必要です。
一部セッションはサテライトによる講演を行います。

他にも多数のセミナーを開催！
詳細はオフィシャルWEBサイトにてご確認ください。

11月13日(木)

B-00 9:20-10:10 セミナー会場 B 5年後のコンタクトセンター研究会

〈マネジメント分科会〉

こんな時はどう判断する？「現場」のためのカスハラ対策

2025年4月、東京都や北海道など複数の自治体がカスハラ対策条例を施行したことをきっかけに多くのコンタクトセンターでも対策強化が進みました。ルールやエスカレーションの仕組みは整った一方で、「カスハラかどうか判断に迷う」という現場の悩みは今なお残っています。現場が迷わない判断基準やオペレーションのあり方を検証します。

パネリスト アスクル カスタマーサービス本部 カスタマーサービス&エンゲージメント お客様相談室 部長 岸 通氏
カインズ カスタマーサービス部 部長 中村 康人氏
モデレータ クリエイトキャリア 代表取締役社長 寺下 薫氏

E-00 9:20-10:10 セミナー会場 E 5年後のコンタクトセンター研究会

〈ソリューション／サービス分科会〉

「何を」「どこまで」任せるのが最適なコンタクトセンターAIエージェントの現在と近未来

コンタクトセンターにおいて、様々な活用シーンが想定されるAIエージェント。では、実際は「何を」「どこまで」任せることができそうなのか。また、本当に人間の目や手が介在しなくても成立するのか。コンタクトセンター向けAIエージェントの現在地と数年先の未来を予測する。

パネリスト カラクリ 代表取締役 CEO 小田 志門氏
テックマトリックス CRMソリューション事業部 CRMソリューション推進部 シニアストラテジスト 大島 浩氏
ベリントシステムズジャパン エバンジェリスト/プリセールス/ソリューションコンサルタント 森脇 健氏
モデレータ CXMコンサルティング 代表取締役社長 秋山 紀郎氏

F-02 11:45-12:30 セミナー会場 F 特別講演

〈コンタクトセンター・アワード受賞企業講演〉 ストラテジー／ピープル／オペレーション／テクノロジー 先進事例が語る「令和のセンターマネジメント」

センター運営の創意工夫と課題解決に向けたさまざまな取り組みを発表、相互審査を通じた研鑽を最大の狙いとする表彰制度「コンタクトセンター・アワード」。今年は30におよぶ申請があり、9申請が最終審査に進みました。そこで最優秀賞を受賞した企業による、改善のベストプラクティスを披露します。

パネリスト コンタクトセンター・アワード2025受賞企業数社
モデレータ コンタクトセンター・アワード事務局

C-06 16:25-17:15 セミナー会場 C 5年後のコンタクトセンター研究会

〈ストラテジー分科会〉

AIエージェントはカスタマーエクスペリエンスをどう変えるのか—— コンタクトセンターの「1年後」を考察する！

コンタクトセンターにおける生成AI活用は、その多くが生産性向上の視点であり、顧客満足度やロイヤリティ向上を目指す事例は少ないが現状です。「指示されたタスク」をこなす生成AIから、「自律的に動くAIエージェント」に進化したら、顧客接点はどう変わるのか、変わるべきか。事業会社の責任者とロイヤリティの専門家、AIの識者が徹底予想します。

パネリスト ISラボ 代表 渡部 弘毅氏
AICX協会 代表理事 小栗 伸氏
ランサーズ マーケットプレイス事業本部オンラインマッチング事業部 部長 富樫 謙太郎氏
モデレータ メルカリ Senior Manager/ Partner Support, Customer Service 大貫 竜平氏

F-06 16:30-17:15 セミナー会場 F 特別講演

〈コンタクトセンター・アワード受賞企業講演〉

オフィス環境賞受賞式

人材確保が経営課題となるなか、「働きたくなる」ためのオフィス環境の工夫は欠かせません。「コンタクトセンター・アワード オフィス環境賞」は、オフィスの設計・施策・環境構築を評価する審査制度で、3年に1度、実施しています。今年、受賞した企業のオフィス環境を紹介、表彰するとともに、審査員が受賞に至ったポイントを解説します。

パネリスト コンタクトセンター・アワードオフィス環境賞受賞企業
モデレータ コンタクトセンター・アワード事務局/イー・パートナーズ 代表 谷口 修氏

11月14日(金)

B-07 9:20-10:10 セミナー会場 B ネクスト・コンタクトセンター・サミット in 池袋

EXのネクストアクション「離職を防ぐ」ための施策集

離職予防のメインストリームは、「モチベーション向上」的な対症療法から、働き方や働きやすさ、あるいは生成AIを活用した業務負荷の軽減などの“根本治療”に移行しつつあります。キャリアパス、IT活用など、さまざまな施策を検証します。

パネリスト オリックス生命保険 カスタマーサービス部 長崎コンタクトセンター長 川前 明代氏
ネスレ日本 マーケティング&コミュニケーション本部 コンシューマーリレーションズ部部長 宮崎 康司氏
モデレータ chotto 代表 山下 未紗氏

F-07 9:20-10:10 セミナー会場 F ネクスト・コンタクトセンター・サミット in 池袋

「コンタクトトリズン」を理解せよ！ 真の顧客理解に基づく最上のCXとは

顧客の要件に基づき、最速かつ正確なソリューションを最適な手段(チャネル)で提供・提案する仕組み。顧客満足と労働生産性を両立する仕組みを駆使してCXを高める事例企業に聞きます。

パネリスト アルビオン 国際ブランド営業部 国内推販グループ グループ長 榎原 隆之氏
アンカージャパン 執行役員 カスタマーエクスペリエンス部部長 井田 真氏
モデレータ ISラボ 代表 渡部 弘毅氏

G-07 9:20-10:10 セミナー会場 G ネクスト・コンタクトセンター・サミット in 池袋

現場を助けCXを高める！ 顧客対応の「自動化」「効率化」

深刻な採用難と時給高騰を受け、AI活用への期待値は高まる一方で。実際に、顧客対応をAIが担う、もしくはオペレータの対応をAIが支援するという形で、オペレーションの自動化と効率化は進んでいます。効率化だけではなくCX向上のためにもAI活用に取り組む2社の事例から、AI活用の可能性を検証します。

パネリスト ジェーシービー コミュニケーション推進部統括グループ 岩崎 也志志氏
他1社調整中
モデレータ 調整中

F-09 11:45-12:30 セミナー会場 F 特別講演

先進事例に見る「カスタマーサクセス」成功の法則 市場活性化に必要な要素を検証

BtoB企業を中心に、設置が「当たり前」のものとなりつつあるカスタマーサクセス(CS)部門。カスタマーサポート部門からの名称変更や強固な連携事例も増えてきました。しかし、ITツールの活用レベルがまださほど高くない、BPO市場も確立には至っていないなど、「実践を支えるマーケット」の活性化も道半ばです。先進事例と識者とともに、改めてカスタマーサクセスの成功の法則を検証します。

パネリスト アンドエスティHD コーポレート本部 カスタマーサクセス部 CS統括 兼 DX推進シニアMGR 宇都宮 英氏
オービックビジネスコンサルタント 営業本部カスタマーサクセス推進室 室長 平田 智教氏
日本カスタマーサクセス協会 代表理事 山田 ひさのり氏
モデレータ リックテレコム 月刊コールセンタージャパン 編集長 矢島 竜児

C-13 16:30-17:15 セミナー会場 C 特別講演

ITの選び方&使い方—— 事例に学ぶ「IT活用術」2025

月刊コールセンタージャパンの「ITの選び方・使い方」では、毎号、さまざまなIT活用の最新事例を紹介。その代表事例の取り組みを基に、品質向上から生産性向上まで成果を生み出すポイントを検証します。

パネリスト 第一生命保険 コンタクトセンター統括部 コンタクトセンター企画課 ラインマネジャー 藤河 勝也氏
他1社調整中
モデレータ CXMコンサルティング 代表取締役社長 秋山 紀郎氏

F-13 16:30-17:15 セミナー会場 F 特別講演

「コールセンター白書」にみる 超自動化時代に求められるマネジメント

コールセンタージャパン編集部が毎年、発行している「コールセンター白書」。定点観測によってコールセンターの進化の軌跡を可視化しています。さまざまな調査データをもとにコールセンターの現状と課題を整理します。

リックテレコム 月刊コールセンタージャパン 編集長 矢島 竜児

RIC コールセンターキャンパス 実践研修講座

11月11日(火)・12日(水)

すぐに使える知識・ノウハウを学べる
有償17講座を開催！



対象 シニアオペレータ、SV、トレーナー、QA、マネージャー、センター長

