

# CS Mediaゾーンのご案内

## コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2023 in 東京 (第24回)

【日 程】 2023年11月9日 (木) ・10日 (金) 10:00-17:30

【会 場】 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 月刊コールセンタージャパン  
インフォーママーケッツ ジャパン株式会社



### 【CS Mediaゾーン】 カスタマーサクセス／インサイドセールス向け ソリューション&サービス

『月刊コールセンタージャパン』カスタマーサクセス部門向けの新コーナー「CS Media」と連動！  
カスタマーサクセス部門の方にコールセンターとの連携やIT活用を提案するコンテンツを発信します

近年、新しい顧客接点組織や機能として、また、人材市場でも注目されている「カスタマーサクセス」「インサイドセールス」。これらはとくにサブスクリプション型ビジネスを展開する企業で大きな存在感を示しています。

「カスタマーサクセス」という言葉の発祥は、米国でITソリューションのSaaSビジネスが本格化した2000年代中～後半とされています。従来のオンプレミス型ビジネスでは売上の主軸は導入費と月々の保守サービスでしたが、SaaSやクラウドソリューションは、月額利用料が収益の大半を占めます。つまり、従来以上に「継続利用」をいかに増やすかが成長の要です。サブスクリプション・ビジネスの拡大に伴い、解約率（チャーンレート）抑止と継続利用増加を主なミッションとする「カスタマーサクセス」の適用企業が急増しています。

カスタマーサクセス部門はコールセンターやコンタクトセンターとの連携、あるいは融合によって一気通貫の顧客体験の提供が期待できます。顧客管理（CRM）や案件（インシデント）管理をはじめ、FAQ/ナレッジベース、チャットボットなどの「テックタッチ」領域、オンライン接客（営業）ツール、インサイドセールスのためのアウトバウンド機能とそのサービス（BPO）など、共通、または連携して利用できるIT分野も多数存在します。しかし、そうした可能性に気づいていない担当者が多いのが現状です。

今回はカスタマーサクセス部門に向け、同分野における様々な事例や、ITソリューションを紹介する「CS Mediaゾーン」を新設します。「CS Mediaゾーン」では、カスタマーサクセス部門の方に、コールセンターとの連携やIT活用を提案するコンテンツも発信し、コールセンター従事者にもカスタマーサクセスの概念やソリューションに対する理解を深めて頂けるコンテンツを企画致します。カスタマーエクスペリエンス向上を目的とした新たな提案を行える「CS Mediaゾーン」へ是非ご参加ください。

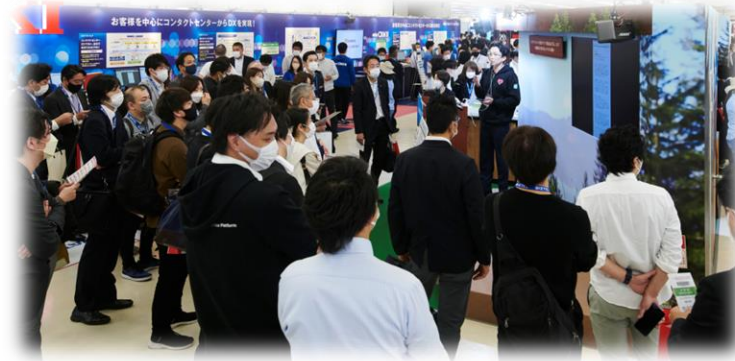
## <出展対象/来場対象>

### 【出展対象製品/サービス/ソリューション】（例）

- ヘルススコア管理などのカスタマーサクセスツール
- CRMアプリケーション全般（VOC管理、ヘルプデスクツールなど含む）
- FAQツール
- チャットボットツール
- 有人チャットツール
- オンライン接客ツール&サービス
- インサイドセールス向けITソリューション（アウトバウンドツールなど）
- BPOサービス
- CTIなどのコミュニケーション基盤
- カスタマーサクセス実践のためのコンサルティングサービス、他

### 【来場対象者】

- カスタマーサクセス部門の担当者・管理者
- カスタマーエクスペリエンス部門の担当・管理者
- コールセンター、お客様相談室におけるセンター長、室長、マネージャー、SV
- カスタマーサービス業務担当者
- マーケティング、経営企画、営業戦略/企画などの担当者



# <出展メリット>

## 1. [20以上のミニプレゼンを実施]

ミニプレゼンコーナーを設け、出展社プレゼン、主催者コンテンツを2日間で20以上実施します。

また、セミナー会場では「カスタマーサクセス×コンタクトセンター」をテーマにしたセミナープログラムも発信予定です。

## 2. [専門情報誌やWebサイト「CS Media」コーナーで優先紹介]

「月刊コールセンタージャパン」およびWebサイト「コールセンタージャパン・ドットコム」内に「CS Media」の専用コーナーを設けています。

「CS Media」ゾーンへの出展企業の情報を優先的に取り上げ、情報発信します。

・コールセンタージャパン・ドットコム：<https://callcenter-japan.com/>

・CS Media：<https://callcenter-japan.com/csmedia/>

## 3. [カスタマーサクセス] 担当者の来場を誘引]

既存顧客に対する新しいアプローチ手法として注目されている「カスタマーサクセス」。

このキーワードに特化することで、情報感度の高い見込み顧客の来場が期待でき、コミュニケーションを取ることができます。

CALL CENTER JAPAN



TOP



雑誌&書籍



トレーニング



イベント&セミナー



ITをさがす



業界ニュース

CS MEDIA

SUCCESS & SUPPORT

About us お問い合わせ

お知らせ

2023/02/20 > 「カスタマーエクスペリエンス×コンタクトセンターサミット 2023-Part.3 東京」申込み受付開始!

2023/02/20 > コールセンタージャパン 2023年3月号 (2月20日発売)

2023/01/23 > 「ネクスト・コンタクトセンター・サミット2023 春」の込みを開始

2023/01/20 > コールセンタージャパン 2023年2月号 (1月20日発売)

PR 【無料ウェビナー】顧客向けAIチャットボット活用最前線!

PR 【KDDIデジタルデザイン登壇】KDDIエボルバ(CRM活用事例)セミナー

PR NTTドコモ、セゾン情報システムズ登壇!CX/EX事例紹介!

PR ZeQとARIがCRM Forum2023“効率化を極める”テーマに登壇決定

PR コールセンター一見必見!!「VOC活用」オンラインセミナー開催

CS MEDIA  
SUCCESS & SUPPORT

CS MEDIA SUCCESS & SUPPORTは

「カスタマーサクセス」に関連する情報を発信するメディアです。



## <参加プラン>

出展費用：400,000円（税別）

【出展費用に含まれるもの】

- ・パッケージ小間 [社名版、展示台（1m×0.7m）、スポットライト1灯、コンセント（2口）×1ヶ、電気幹線工事費&使用料（1kw）]
- ・ミニプレゼンコーナーでの講演枠



※ミニプレゼンコーナーイメージ



※パッケージ小間イメージ

## <ミニプレゼン>

- モニター、ハイテーブル（PC設置用）での実施で、マイクの使用は不可です。
- 1枠20分（※プレゼン枠の前後は10分）
- 10名程度のスペース予定（受講者用のイスは無し）
- プレゼン枠の追加は [5万円（税別）/1枠] で承ります
- プレゼン枠のみのお申込みは [10万円（税別）/1枠] で承ります。



時間	11/9 (木)	11/10 (金)
10:30-10:50	CS-1	CS-15
11:00-11:20	CS-2	CS-16
11:30-11:50	CS-3	CS-17
12:00-12:20	CS-4	CS-18
12:30-12:50	CS-5	CS-19
13:00-13:20	CS-6	CS-20
13:30-13:50	CS-7	CS-21
14:00-14:20	CS-8	CS-22
14:30-14:50	CS-9	CS-23
15:00-15:20	CS-10	CS-24
15:30-15:50	CS-11	CS-25
16:00-16:20	CS-12	CS-26
16:30-16:50	CS-13	CS-27

## <注意事項>

- 本書内はイメージの為、実際と異なる場合がございます。
- 【3S-1～3S-5】の小間は共同出展はできません。
- 設置物、掲載物は申込企業の資材のみ可能です。申込企業以外の設置物がある場合、主催者の判断で破棄する場合がございます。
- 展示小間の間隔は各出展社協力の上でご使用ください。

### [ミニプレゼンについて]

- 展示ブースを申込企業のみ実施可能です。（CS Mediaゾーン以外を含む）
- 実施時間、入れ替え時間を厳守してください。
- 受講者が多い場合は自社ブースへの誘導や別時間での受講案内等を実施し、通路の妨げや周辺企業の妨げにならないよう徹底してください。
- 事前登録制ではございません。また、受講者数の保証はございません。
- 途中参加の受講者がいる可能性を考慮し、プレゼン開始の時刻に受講者がいない場合もプレゼンを開始してください
- 受講者への名刺リーダーは禁止致します。必要な場合は自社ブースへご案内の上、名刺交換をご依頼ください。
- 消毒を実施の上スムーズに入れ替えを行ってください

限りあるスペースの為、出展社各社のご協力をよろしく申し上げます。

上記を順守頂けない場合や運営の妨げになる場合は開催中でも主催者の判断で処置を致します。

また、上記以外についても運営に支障が出る場合、スムーズな運営の為に必要と判断した場合は注意事項を追記致します。

## <スケジュール・問い合わせ先>

7月28日（金）：申込締切

8月上旬：出展社ID・PW発行

8月18日（金）：セミナータイトル提出締切

11/8（水）設営

11/9（木）・10（金）開催

<お問い合わせ先>  
コールセンターデモ運営事務局

Email : [promotion@callcenter-japan.com](mailto:promotion@callcenter-japan.com)

TEL : 03-5296-1020

