

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2019 in 東京 (第20回)

会期：2019年11月13日(水)・14日(木)

会場：池袋サンシャインシティ・文化会館

富士通グループ出展のご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は当社製品ならびにサービスに格別なご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

この度、富士通グループは「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2019 in 東京 (第20回)」に出展します。

「いつもの対応が、すべてのお客様の「特別」になる：富士通」をテーマに、AI技術や音声認識技術の活用例を中心にCX向上を目指す新しい取り組みや事例などをデモ展示やワークショップでご紹介します。また、FMVコンタクトセンターの運営スタッフが、培ったノウハウと富士通の総合力を活かして貴社のお悩み解決に最適なソリューションをご提案します。ご多用の折とは存じますが、万障お繰り合わせのうえ、ぜひご来場賜りますよう、お願い申し上げます。

2019年9月
富士通株式会社

敬具

コールセンター/CRMデモ&コンファレンス 2019 in 東京

国内最大のコンタクトセンター展

AI(人工知能)活用の最新情報や事例、チャット活用など次世代のコンタクトセンターを戦略的に構築、運営するためのテクノロジーとノウハウが集結するコールセンター・CRM業界の国内最大のイベントです。

2019年

11/13 水 . 14 木

10:00~17:30

会場：池袋サンシャインシティ・文化会館

入場料：来場事前登録または、
招待券持参により無料

＜申込み方法＞

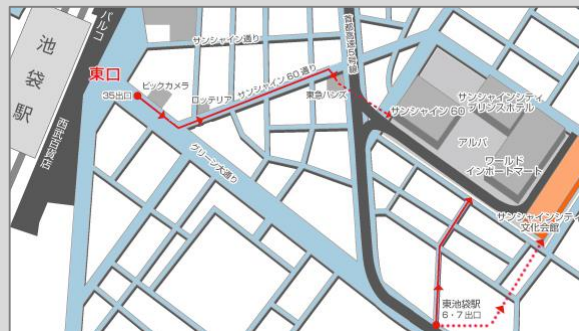
主催者公式サイトより「来場事前登録」にてお申込みください。
招待状をお持ちの方は、名刺をお持ちの上ご来場ください。

＜会場へのアクセス＞

池袋サンシャインシティ・文化会館 2階・3階
〒170-8630 東京都豊島区東池袋3-1-1

最寄駅：

東池袋駅（東京メトロ有楽町線） 徒歩3分
池袋駅（JR・東京メトロ・西武線・東武線） 徒歩8分
東池袋四丁目停留所（都電荒川線） 徒歩4分



来場事前登録はこちら
(主催者公式サイト)

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

展示テーマ

いつもの対応が、すべてのおお客様の「特別」になる：富士通

一人ひとりのおお客様に合わせて対応し、お客様との深い関係性を結ぶことがCX向上に繋がります。特別な対応をせずとも普通の対応がそのまま、個々のおお客様に「特別感」を提供できる。そのようなコンタクトセンターをお客様と共に創ります。従来のコンタクトセンターソリューション（電話基盤やCTS等）に加え、新しい技術や取り組み、事例などのご紹介・ご提案を富士通の総合力を活かした展示デモやセミナーにて実施します。

デモ展示（3階）

AIコンタクトセンター	ナレッジを最大限活用し、CX向上を実現するコンタクトセンターをご提案。ナレッジマネジメントの課題解決に向けた音声認識やAIを活かしたFAQ検索、チャットボットなどの活用例をご紹介。
CTI	次世代コンタクトセンター基盤をご紹介。豊富な運用管理機能やAI連携で柔軟かつ効率的な運用を実現。
AIチャットボット	コンタクトセンターに特化した人工知能を搭載し、高い回答精度が評価されているAIチャットボット。お客様事例に基づいた旬な使い方や活用シーンをご紹介。
コールトラッキング 音声認識 FAQ ビジュアルIVR	音声テキスト化やRPAを活用した案件管理の他、音声認識と連動した素早く正確なFAQ検索、音声案内不要でお客様を最適な窓口につなぐビジュアルIVRなどをご紹介。
運営相談	FMVコンタクトセンターの運営スタッフが、ノウハウを活かしてお客様のお悩みに最適なソリューションをご提案。※事前予約をご希望の方は、主催者公式サイト「来場者アポイントメントシステム」からお申込みください。 https://www.informa-japan.com/cct/appointment/index.php?exid=CT19143351



ワークショップ（3階 A会場/2階 C会場）

11/13 水

15:15 - 15:45

A-6

A会場(3階)

AIコンタクトセンター

AIとチャットで乗り越える！ナレッジ活用を阻む3つの壁

16:45 - 17:15

A-8

A会場(3階)

AI/FAQ検索

導入担当者が本音で語る
コールセンターAI導入のハードルと突破方法

11/14 木

11:00 - 11:30

C-9

C会場(2階)

AIチャットボット

顧客フロントのデジタル化を加速するAIチャットボット
～AIチャットボット最新活用事例を詳解～

15:15 - 15:45

A-14

A会場(3階)

ビジュアルIVR

【導入事例公開】もう音声ガイダンス聞かなくていいの？
～2ヶ月で稼働！富士通独自技術「ビジュアルIVR」～

※事前申し込み不要。講演により会場が異なります。ご注意ください。

AIゾーン（2階）

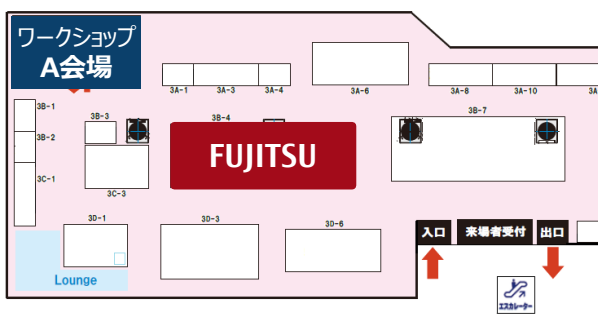
注目のAIチャットボット「CHORDSHIP」を2階のAIゾーンにも出展。AIゾーンでは新機能やチャットボットの将来の可能性をご紹介します。



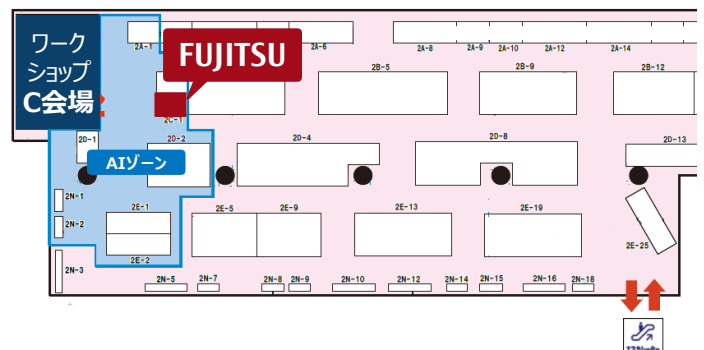
富士通ブースのご案内

会場3階 (3B-4)

<富士通グループ出展会社>
株式会社富士通ソーシャルサイエンスラボラトリー
富士通株式会社



会場2階 : AIゾーン (2C-1)



詳しくはWebをご覧ください
富士通サイト

<https://www.fujitsu.com/jp/crm/event/20191113/>

ご注意：展示や講演などの内容は都合により変更となる場合がございます。あらかじめご了承ください。

富士通株式会社

〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター
富士通コンタクトライン（総合窓口）：0120-933-200
受付時間 9:00～17:30(土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)
<http://www.fujitsu.com/jp/crm/>