

テクマトリックス CRM F^oRUM 2026

Thank you 20th!

2026年2月20日(金)
ザ・プリンス パークタワー東京

会場マップ



展示会場

11:30-17:30

革新的なソリューションを直接体験できます。
気になるブースに立ち寄って、
新たなインスピレーションを見つけてみませんか？

セッションについて

A~E会場に関してはシーバーをご利用いただいたの
「オープンセッション」を予定しております。
ぜひ多くのセッションにご参加ください！

当日のご注意

当日は自由席で、混雑状況によっては立ち見の可能性があります。
ワークショップに限り、事前予約制で途中参加はできません。

FastSeries生成AI体験コーナー



FastSeriesの生成AI機能「FastGenie」を体験いただけるコーナーです。音声認識や要約、インサイト、FAQ自動生成など、多彩なAI機能を実際に操作してご体感いただけます。周囲を気にせず集中してお試しいただけます。
ぜひこちらもお立ち寄りください。

Program -プログラム-

時間	セッション会場					デモ	ワークショップ	
	A会場	B会場	C会場	D会場	E会場	F会場	G会場	
9:15~	9:15 受付開始予定							
10:00~11:45 (105分)	CXを築く、人とAIの共創 テクマトリックス株式会社 取締役 常務執行役員 CRMソリューション事業部 事業部長 鈴木 猛司 <div>基調講演</div>		人とロボットの未来 ロボット工学者/大阪関西万博EXPO2025テーマ事業プロデューサー 石黒 浩 氏 <div>スペシャルセッション</div>				展示会場へ ぜひお越しください	
休憩 (25分)	展示会場へぜひお越しください							
12:10~12:40 (30分)	実態調査に見る 国内コールセンターの 現状と課題 株式会社リックテレコム <div>スペシャルセッション</div> <div>その他</div>	展示会場へぜひお越しください						
休憩 (10分)	展示会場へぜひお越しください。							
12:50~13:20 (30分)	FastSeries進化への道： 顧客の声を反映する生成AI 活用 テクマトリックス株式会社 <div>CRMシステム</div> <div>生成AI</div>	AI時代のコンタクトセンター 戦略 ～生成AIが変える未来～ 株式会社エーアイスクエア <div>生成AI</div> <div>テキスト自動要約</div>	オールインワン音声系 プラットフォームでCX改革！ パナソニック空質空調社様 事例&AVAYA Infinityの ご紹介！ SCSK株式会社 <div>音声系プラットフォーム</div> <div>生成AI</div>	AIオペレーターの明暗を 分ける “自律的改善サイクル”とは 株式会社RightTouch <div>生成AI</div> <div>ボイスボット</div>	音声認識ソリューション ×ハイブリッドな生成AI活用で 実現する コンタクトセンターのAX 株式会社アドバンスト・メディア <div>音声認識・音声分析</div> <div>生成AI</div>	<div></div> <div>FastSeries 生成AI体験 コーナー</div>	12:50~14:20 (90分) コンタクトセンターで実現したい 「おもてなし」を考えよう 特定非営利活動法人 コンタクトセンターおもてなし コンソーシアム <div>ワークショップ</div> <div>NPS (顧客エンゲージメント)</div>	
休憩 (10分)	展示会場へぜひお越しください							
13:30~14:00 (30分)	ユーザー企業が語る！ 生成AI活用の本当のトコロ 株式会社三陽商会 株式会社三越伊勢丹 テクマトリックス株式会社	AIがつなぐ、次世代CX基盤 ～フロントからバックオフィス まで“ひとつの体験”を～ ナイスジャパン株式会社 <div>音声系プラットフォーム</div> <div>生成AI</div>	マルチAIエージェントで実現 するコンタクトセンターの オムニチャネル化 株式会社トゥモロー・ネット <div>音声系プラットフォーム</div> <div>生成AI</div>	生成AI「普及フェーズ」の コンタクトセンター戦略 点から線へ変化する、 業務プロセスの改革とは モビルス株式会社 <div>生成AI</div>	【次世代ボイスボット】” 対話”が真の意図を掴み、 自己解決率を劇的に高める 株式会社PKSHA Technology AI Knowledge&Communication カンパニー <div>生成AI</div> <div>ボイスボット</div>		展示会場へ ぜひお越しください	
休憩 (10分)	展示会場へぜひお越しください							
14:10~14:40 (30分)	<div>スペシャルセッション</div>	そのAI分析で 施策は決まりますか？ VOCを資産に変える仮説・ 検証・改善サイクルの実現 株式会社 プラスアルファ・コンサルティング <div>生成AI</div> <div>データ分析</div>	【AI利用の最適解】 カスタハラ対策・有対応50% 削減など、EX向上&効率化を 実現する方法 株式会社リンク <div>音声系プラットフォーム</div> <div>生成AI</div>	CTI×CRM×AIソリューションで 実現するCXセンター 都築電気株式会社 <div>音声系プラットフォーム</div> <div>生成AI</div>	応対品質向上を“育成”に つなげるAIモニタリング ～評価で終わらせない次世代 コンタクトセンター改革～ VideoTouch株式会社 <div>音声認識・音声分析</div> <div>生成AI</div>			
休憩 (30分)		展示会場へぜひお越しください						
15:10~15:40 (30分)	客観的視点から捉える現場 改善のコツ ～コンサル視点から整理す るCX改善の勘所～ 特定非営利活動法人 コンタクトセンター おもてなしコンソーシアム アビームコンサルティング株式会社 株式会社野村総合研究所 合同会社デロイト トーマツ <div>コンサルティング</div> <div>NPS (顧客エンゲージメント)</div>	対話型AIで実現する 次世代顧客 コミュニケーション戦略 Twilio Japan合同会社 <div>音声系プラットフォーム</div> <div>音声認識・音声分析</div>	CTI×CRM×AIで実現する “つながる顧客接点改革” ソフトブレン株式会社 <div>音声系プラットフォーム</div> <div>CRMシステム</div>	生成AIでここまで変わる！ 応対品質・業務効率を両立する センター運営の新常識 株式会社TMJ <div>生成AI</div> <div>コンサルティング</div>	CXはEXを超えられない？！ AI時代の システム更改成功のコツ N T T ドコモビジネス株式会社 <div>生成AI</div> <div>eNPS (従業員エンゲージメント)</div>		15:10~16:20 (70分) 明日から使えるCXマネジメント 手法 ～センターから始める経営貢献と VoC実践～ 株式会社ラーニングイト <div>ワークショップ</div> <div>NPS (顧客エンゲージメント)</div>	
休憩 (10分)	展示会場へぜひお越しください							
15:50~16:20 (30分)	<div>コンサルティング</div> <div>NPS (顧客エンゲージメント)</div>	エージェント型AIでレベル アップする顧客体験 ～Genesys Cloud AI ジェネシスクラウドサービス株式会社 <div>音声系プラットフォーム</div> <div>生成AI</div>	人×ボイスボットの協働が 実現する次世代の顧客体験 N T T テクノクロス株式会社 <div>生成AI</div> <div>ボイスボット</div>	業務知見とAIの共創で 組織対応力を次のステージ へ導く 『Hybrid Operation Loop』 株式会社ベルシステム24 <div>FAQシステム</div> <div>生成AI</div>	生成AIで進化する、 お客様相談室の最前線 ～ACW削減からVOCの経営 資産化まで～ 株式会社フライル <div>生成AI</div> <div>データ分析</div>			
休憩 (10分)		展示会場へぜひお越しください						
16:30~17:30 (60分)	夢は見るものではなく叶えるもの 元プロサッカー選手 澤 穂希 氏 <div>スペシャルセッション</div>						展示会場へ ぜひお越しください	
~18:00	18:00 閉場							