

テクマトリックス CRM FORUM 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ている「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！

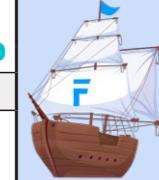
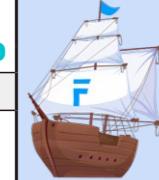
当日のご注意

今日は自由席で、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							
9:15~	9:15 受付開始予定						 展示会場へ ぜひお越しください					
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 <small>基礎講演</small>		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 <small>スペシャルセッション</small>									
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 <small>スペシャルセッション</small>		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 <small>CRMシステム</small>		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リア <small>生成AI</small>		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 <small>音声系プラットフォーム</small>		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 <small>生成AI</small>		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 <small>音声認識・音声分析</small>			
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 <small>音声系プラットフォーム</small>		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 <small>生成AI</small>		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 株式会社トウモロー・ネット <small>音声系プラットフォーム</small>		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 <small>生成AI</small>		【次世代ボイスボット】 対話”が眞の意図を掴み、 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 <small>生成AI</small>			
休憩 (10分)	展示会場へぜひお越しください											
14:10~14:40 (30分)	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 <small>スペシャルセッション</small>		[AI利用の最適解] カスハラ対策・有人対応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 <small>生成AI</small>		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 <small>音声系プラットフォーム</small>		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 <small>音声認識・音声分析</small>		CXはEXを超えない?! AI時代の システム更改成功のコツ NTTドコモビジネス株式会社 <small>生成AI</small>			
休憩 (30分)	展示会場へぜひお越しください											
15:10~15:40 (30分)	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 <small>音声系プラットフォーム</small>		CTI×CRM×AIで実現する “つながる顧客接点改革” ソフトブレーン株式会社 <small>CRMシステム</small>		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 <small>生成AI</small>		ワークショップ <small>NPS(顧客エンゲージメント)</small>		 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											
15:50~16:20 (30分)	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 <small>コンサルティング</small>		人×ボイスボットの協働が 実現する次世代の顧客体験 NTTテクノクロス株式会社 <small>生成AI</small>		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 <small>FAQシステム</small>		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 <small>生成AI</small>		ワークショップ <small>NPS(顧客エンゲージメント)</small>			
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 <small>スペシャルセッション</small>											
~18:00	18:00 閉場											