



平成 22 年 11 月 17 日

各 位

会 社 名 テクマトリックス株式会社
代表者名 代表取締役社長 由利 孝
(コード：3762、東証第二部)
問合せ先 企 画 部 長 森脇 喜生
(TEL. 03-5792-8601)

日本最大級のコンタクトセンター関係者向けセミナー 「テクマトリックス CRM FORUM 2011」開催のお知らせ

記

当社は、平成 23 年 2 月 16 日（水）に日本最大級のコンタクトセンター関係者向けセミナー「テクマトリックス CRM FORUM 2011～コンタクトセンターCRM は新時代へ～」を開催いたしますので、添付の通り、お知らせいたします。

今回で 5 回目を迎えます「テクマトリックス CRM FORUM」では、東北楽天ゴールデンイーグルス名誉監督の野村克也氏の基調講演を始め、当社及び当社のパートナー企業様、ユーザー企業様、合計 23 社におきまして、様々なソリューションの展示や最新情報・導入事例をご紹介します。

以上

2010年11月17日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社

日本最大級のコンタクトセンター関係者向けセミナー 「テクマトリックス CRM FORUM 2011」 2月16日(水)開催

～ コンタクトセンターCRMは新時代へ ～

テクマトリックス株式会社（代表取締役社長：由利孝、本社：東京都港区、以下「テクマトリックス」）は、コンタクトセンターの業界動向、最新技術、運用事例を紹介するセミナー「テクマトリックス CRM FORUM 2011 ～コンタクトセンターCRMは新時代へ～」を、2011年2月16日（水）13:00より、セルリアンタワー東急ホテル（渋谷）にて開催します。

「テクマトリックス CRM FORUM 2011」はテクマトリックスが主催する日本最大級のコンタクトセンター関係者向けセミナーです。東北楽天ゴールデンイーグルス名誉監督 野村克也氏による基調講演をはじめ、テクマトリックス、パートナー企業19社、及び、ユーザ企業3社の合計23社が、様々なソリューションや事例の紹介を行います。

■ 野村克也氏（東北楽天ゴールデンイーグルス名誉監督）による基調講演

ヤクルト・スワローズ、阪神タイガース、東北楽天ゴールデンイーグルスの監督を歴任し、現在、東北楽天ゴールデンイーグルス名誉監督を務める野村克也氏より、「《弱者の戦略》強い組織のつくり方」についてご講演頂きます。

■ ユーザ企業による導入事例の紹介

テクマトリックスのユーザ企業である「株式会社インデックス」様、「帝人ファーマ株式会社」様、「リンナイ株式会社」様よりコンタクトセンター運営事例の紹介を行ないます。コンタクトセンターCRM実現の成功例として、コンタクトセンター関係者には大変参考になる講演です。

■ テクマトリックス及びパートナーによる18のセッションで最新情報を紹介

ユーザ企業による講演に加えて、16社のパートナー企業、及び、テクマトリックスがコンタクトセンターの最新動向や最新技術に関する講演を行ないます。「基盤」、「顧客の声」、「ソーシャル CRM」、「クラウド」、「運営」、「経営」の6トラックに、それぞれ3つのセッション 合計18のセッションを行ないます。プログラム詳細は、別紙をご覧ください。

■ 最新ソリューションの展示

最新ソリューションを展示する展示コーナーを併設し、12社のパートナー企業とテクマトリックスよりコンタクトセンター向けの最新製品やサービスの展示を行ないます。

■ テクマトリックス CRM FORUM 2011 概要

名称 : テクマトリックス CRM FORUM 2011
開催日時 : 2011年2月16日（水）13:00（12:00開場）
開催場所 : セルリアンタワー東急ホテル（JR・地下鉄「渋谷駅」徒歩5分）
参加費用 : 無料（事前登録制）
来場者数 : 1,500名（見込み）
URL : <http://www.techmatrix.co.jp/crmforum/>
Twitter : www.twitter.com/TMX_CRM_FORUM/

テクマトリックス株式会社 について

- ・ 所在地：東京都港区高輪 4 丁目 10 番 8 号（京急第 7 ビル）
- ・ 代表取締役社長：由利 孝
- ・ URL：<http://www.techmatrix.co.jp>

テクマトリックス株式会社は、IT 分野において、最先端の製品とソリューションを提供する総合的なソリューション プロバイダーです。ネットワーク、インターネット、セキュリティ、ソフトウェア品質管理等の分野の製品を海外より輸入し、日本国内に提供するためのローカライゼーション、コンサルティング、技術サポート、教育など様々な付加価値を付けてご提供します。また、これらの技術を駆使し、金融分野、通信分野、エレクトロニック・コマース分野において、お客様のニーズに適合したソリューションの提供、インテグレーション、システムの受託開発などのサービス提供、さらには、コンタクトセンターシステム、医用画像システム等の自社製品の開発も行なっています。コンタクトセンターシステム分野では、CRM のベストプラクティス「Fast シリーズ」を中心としたコンタクトセンターシステムの企画、開発、運用をワンストップで提供しています。

*本原稿に記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。

以上

<本件に関する問い合わせ先>

テクマトリックス CRM フォーラム事務局

杵尾（モクオ）・木原（キハラ）

電話：（03）5792-8605

E-mail：crmforum@techmatrix.co.jp

URL：<http://www.techmatrix.co.jp/crmforum/>

Twitter：http://www.twitter.com/TMX_CRM_FORUM/

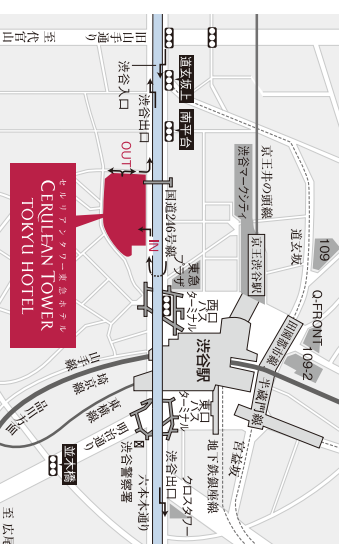
料金別納
郵便

毎年恒例となりましたコンタクトセンター関係者向けプライベートセミナー「テクマトリックスCRMフォーラム」を今年も開催致します。
本セミナーでは、業界トップ企業の皆様より業界動向、最新技術、運営ノウハウ並びに導入事例をご講演・展示頂きます。皆様のご参加を心よりお待ちしております。

ACCESS

〈電車〉

東急東横線・田園都市線、京王井の頭線、JR山手線・埼京線、東京メトロ銀座線・半蔵門線・副都心線、渋谷駅より徒歩5分



テクマトリックス CRM FORUM 2011

～コンタクトセンターCRMは新時代へ～

2011年2月16日(水)13:00～18:00 (受付開始:12:00)

【場所】 セリアンタワー 東急ホテル B2F **【参加費用】 無料** **【事前登録制】**

※定員となり次第締め切りとさせていただきます。

お申込みはこちら <http://www.techmatrix.co.jp/crmforum/>

テクマトリックス

検索

お問い合わせ先 ▶ テクマトリックスCRMフォーラム事務局 TEL: 03-5792-8605 E-MAIL: crmforum@techmatrix.co.jp

〈主催〉

TechMatrix

〈スポンサードパートナー〉

accenture
IBM/IT/ITサービスの提供へ

Advan Consulting

CTC iwatsu infocom

NCLC Q&A Corporation

Digital Garage

NISSHO ELECTRONICS

nielsen

NRI

VERINT

BELSYSTEM24

hotto link

LINK, INC.

〈ゴールドパートナー〉

NTTウチカタIP

ftime

〈メディアパートナー〉

COMPTON TELEPHONY

TTC

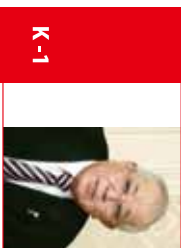
(五十音順)

PROGRAM

13:00 - 13:05

ご挨拶：テックトリックス株式会社 代表取締役社長 由利 孝

13:05
|
14:05



野村 克也氏 (東北楽天ゴールデンイーグルス名誉監督)
「弱者の戦略～強い組織のつくり方～」

14:05
|
14:35

テックトリックス株式会社 執行役員 CRMソリューション事業部 事業部長 鈴木猛司
「新時代のコンタクトセンターCRMソリューションとは」

事例トラック

A-1

15:00
|
15:40

リンナイが目指す
クラウドCRM基盤の実現

リンナイ株式会社
eビジネス推進室
部長 直人 様
亀島 直人 様

基盤トラック

B-1

フロントオフィスビジネス
を拡大する業務支援シス
テムのご紹介
～自治体・年金・エンソリー～

日商エレクトロニクス株式会社
エンソリー事業本部
第二営業統括部
第一グループ
横山 正和 様

運営トラック

C-1

運用視点で考えるマネジ
メントとIT戦略によるセン
ター全体最適

株式会社ベルシステム24
営業本部
営業統括室
村瀬 敏彦 様

経営トラック

D-1

さらなる成長に向けた
サービス戦略

テックセンター株式会社
通信・ハードウェア事業本部
シニア・マネージャー
武田 一也 様

ソーシャルCRMトラック

E-1

ソーシャルメディアを
リニアリゼすべき理由と
分析手法

ネットレインテイクス株式会社
リサーチ&アナリティクス
シニアアナリスト
中村 義哉 様

顧客の声トラック

F-1

通話の自動テキスト化&
声の「見える化」、そして
「見える化」

株式会社野村総合研究所
ビジネスセンターソリューション事業部
兼 事業企画室
主任研究員
神田 晴彦 様

クラウドトラック

G-1

品質向上とCS向上を両立
させる新時代のクラウド
サービス

テックトリックス株式会社
CRMソリューション事業部
CRMソリューション営業部
部長 清博 様

A-2

16:00
|
16:40

患者様のQOL向上に向けた
カスタマーセンター構築

帝人在宅医療株式会社
SAS事業推進部
(兼 帝人グループ株式会社 事業戦略部)
マネージャー
佐藤 暢彦 様

B-2

事例から学ぶ、コンタクト
センターの対応力向上と
コスト削減

岩崎通信機株式会社
ITNS事業部
ソリューション営業部
マネージャー

C-2

コンタクトセンターにおける
コスト削減とプロファイティ
ビリティの実現

キューアソフトエー株式会社
常務執行役員 営業企画推進部
部長 敏彦 様
村瀬 敏彦 様

D-2

コンタクトセンター最前線!
VOCの先を行くコンタクト
センターの取組みとは

アピーコムソルティンク株式会社
プロセス&テクノロジー事業部
CRMセンターマネージャー
執行役員/ソリューション
秋山 紀郎 様

E-2

Twitterのマーケティングインサ
活用について

株式会社デジタルガレージ
グループCEO室
エグゼクティブマネージャー
厚川 欣也 様

F-2

クラウド時代に活きる最適
な音声ソリューション革命
のご紹介

NCLコミュニケーション株式会社
株式会社バリスサイバーテクノロジー
・ジャパン
代表取締役
小柳 留臣 様

G-2

ICTと業務のスキマを埋める
SaaS型コールセンター
～クラウド・SaaSでコール
センターを作る方～

インフオコム株式会社
カスタマーソリューション室
販売促進チーム
上級主任
宇木 大介 様

A-3

17:00
|
17:40

インテックスのサポート
運営とFastHelpの包容力

株式会社インテックス
技術開発部 技術部
オペレーションサポートチーム
マネージャー
浦嶋 友成 様

B-3

これからのコンタクト
センターの強化策とは1?
～現場目線でごコンタクト
センターをパワーアップし～

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
ソリューション営業第1部
マネージャー 敏行 様

C-3

リピーター顧客を創るCRM
プロモーションの実現!
～コンタクトセンター発の
プロモーション施策～

株式会社リックスコム
CRMソリューション営業部
CRM営業第2課
課長 北 真幸 様

D-3

国内コールセンターの実態
と課題

株式会社リックスコム
月刊コンピューターレブ
編集長
矢島 竜児 様

E-3

ソーシャルメディアで変わる
CRMの未来

株式会社ホットリンク
代表取締役社長
内山 幸樹 様

F-3

競争力と生産性
～音声分析・PC操作分
析による劇的改善事例
のご紹介～

バリスサイバー株式会社
ビジネス・テクノロジーソリューションズ
マネージャー
平川 武雄 様

G-3

BIZTEL
～圧倒的な低価格化を
実現したクラウド型コール
センターの紹介～

株式会社リンク
BIZTEL営業企画
マネージャー
星 邦彦 様

展示コーナー (五十音順)

「ホワイエ」 12:00～18:00

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社、岩崎通信機株式会社、インフオコム株式会社、NCLコミュニケーション株式会社、エヌ・ティ・エー・ソフトウェア株式会社、株式会社エンタイム、キューアソフト株式会社、テクノロジーズ・リンク株式会社、日商エレクトロニクス株式会社、株式会社野村総合研究所、ペリントシステムズジャパン株式会社、株式会社ベルシステム24、テックトリックス株式会社 (主催者)

※プログラム内容は予告なく変更になる場合がございます。最新情報は、WEBサイトでご確認願います。