

2026年10月15日（木）：「日経クロストレンド」×「日経クロステック」ウェビナー企画

CX向上, VoC経営, データ活用, etc.
AI時代の顧客接点戦略に迫る

コールセンター/コンタクトセンター
ソリューション 2026

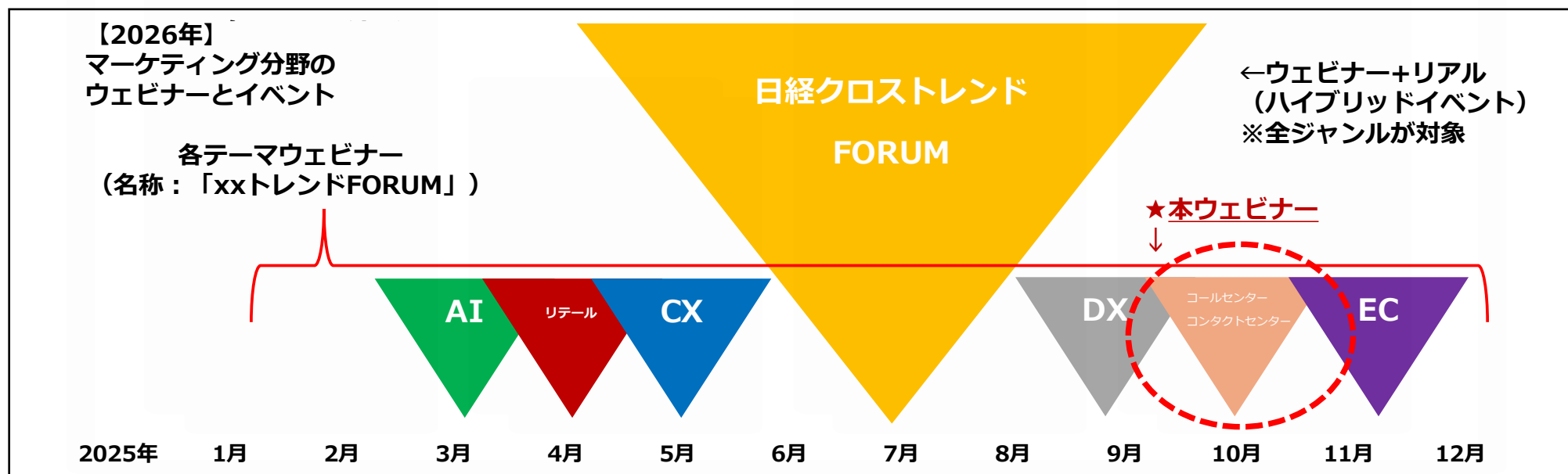
「コールセンター/コンタクトセンター ソリューション 2026」開催

コールセンター/コンタクトセンターは大きな転換点を迎えています。顧客の声（VoC）を収集し、データを活用して経営戦略を創造する「価値創造センター」として、企業競争力の源泉となる時代が到来しました。AI技術の進化により、顧客対応の自動化・効率化はもちろん、感情分析、予測分析、パーソナライゼーションまで、これまで不可能だったCX向上施策が現実のものとなっています。

ビジネスの未来は顧客接点にありー

本セミナーでは、最新のAIソリューション、VoC活用事例、データドリブン経営への転換手法など、2026年のコールセンター/コンタクトセンターが目指すべき姿を探ります。

ぜひ貴社の情報発信と見込み顧客獲得のため、本セミナーへのご協賛をご検討ください。



コールセンター/コンタクトセンター ソリューション 2026 開催概要

会 期： 2026年10月15 (木)
形 式： ウェビナー (オンラインセミナー)
主 催： 日経クロストrend
協 力： 日経クロステックActive
規 模： 全体事前登録350名想定/セッション視聴180名想定
受 講 料： 無料 (事前登録制)
参加対象： 経営者・役員、経営企画、マーケティング、カスタマーサービス・サポート、営業/販売、IT部門など
集 客： 日経クロストrend、日経クロステックActive、日経BP保有のリストを使用

プログラム構成 (予定) :

13:00 ~ 13:30	基調講演
13:35 ~ 14:05	協賛社講演①
14:10 ~ 14:40	協賛社講演②
14:45 ~ 15:15	協賛社講演③
15:20 ~ 15:50	協賛社講演④
15:55 ~ 16:25	協賛社講演⑤
16:30 ~ 17:00	クロージングセッション

対象のソリューション例

【AI関連ソリューション】
AI音声認識・音声合成、AIチャットボット・ボイスボット、感情解析・感情認識AI、自動応答システム (IVR)、オペレーター支援AI、リアルタイム翻訳・多言語対応

【VoC・データ活用ソリューション】
音声分析・テキストマイニング、VOC収集・分析プラットフォーム、カスタマージャーニー分析、BI・データビジュアライゼーション、予測分析・需要予測

【CX向上ソリューション】
オムニチャネル対応プラットフォーム、CRMシステム、カスタマーエクスペリエンスマネジメント、パーソナライゼーションエンジン、顧客満足度測定ツール、FAQシステム、ナレッジマネジメントシステム

【コンタクトセンタープラットフォーム】
クラウド型コンタクトセンター、CTI (Computer Telephony Integration)、WFM (Workforce Management)、品質管理・モニタリングシステム、セキュリティ・コンプライアンス対策、クラウドインフラ、RPA (Robotic Process Automation)

など、コールセンター/コンタクトセンター向けソリューション全般

テーマウェビナー協賛費用※

	ゴールドプラン	シルバープラン
ご協賛料金	400万円（税別）	300万円（税別）
講演	ソリューション講演枠30分間	
リード提供	事前登録者リストをご提供 （想定提供数：350件）	
講演レビュー掲載	日経クロストrendSpecial （広告タイアップ、誘導4週間） ※雑誌2ページ分のレビュー掲載	なし
講演採録動画のデータ提供	あり ※貴社サイトへの掲載など二次利用が可能です。	
協賛特典	告知サイトへの社名ロゴ掲出	
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・講演資料等のDL配布（任意、1点まで） ・個別アンケートの実施（任意） ※運営ルールに基づく形にて実施	

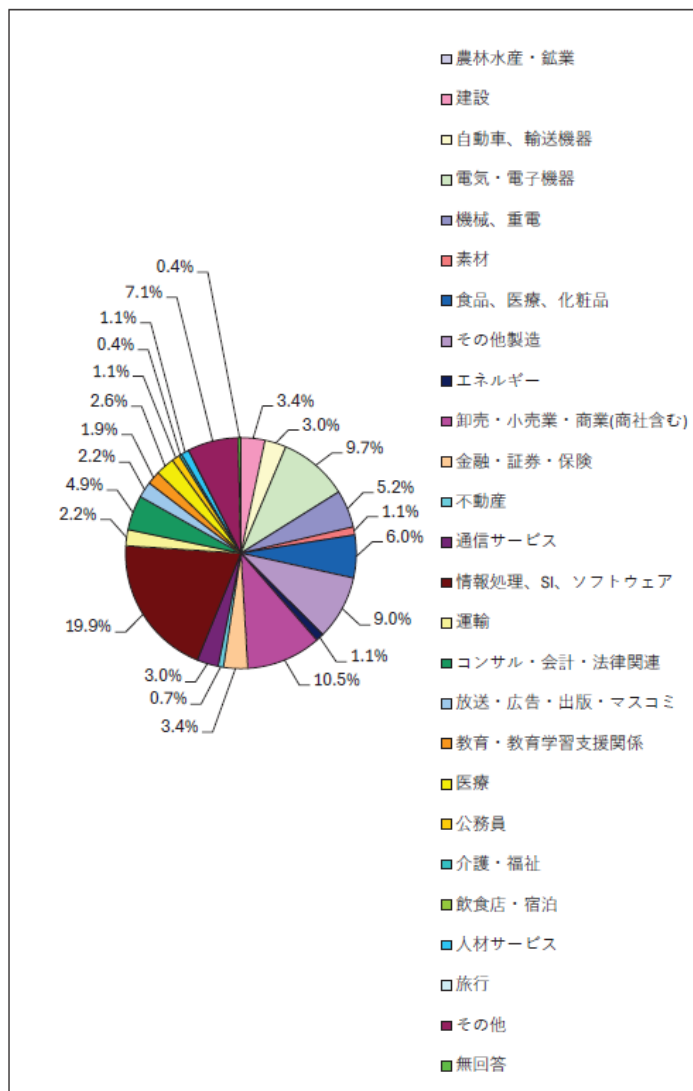
※ご提供リストについて：本セミナー全体への視聴アクセスの有無についての報告はございますが、協賛社セッション個別の視聴アクセスの有無はデフォルトではありません。
 ※自社セッション個別の視聴アクセス有無の付与をご希望の場合は、オプション料金5万円(税別)で承ります。協賛申込時に併せてお申込みください。

ご参考：前回（2025年）開催実績

業種

	件数	%
農林水産・鉱業	0	0.0%
建設	9	3.4%
自動車・輸送機器	8	3.0%
電気・電子機器	26	9.7%
機械・重電	14	5.2%
素材	3	1.1%
食品、医療、化粧品	16	6.0%
その他製造	24	9.0%
エネルギー	3	1.1%
卸売・小売業・商業(商社含む)	28	10.5%
金融・証券・保険	9	3.4%
不動産	2	0.7%
通信サービス	8	3.0%
情報処理、SI、ソフトウェア	53	19.9%
運輸	6	2.2%
コンサル・会計・法律関連	13	4.9%
放送・広告・出版・マスコミ	6	2.2%
教育・教育学習支援関係	5	1.9%
医療	7	2.6%
公務員	3	1.1%
介護・福祉	1	0.4%
飲食店・宿泊	0	0.0%
人材サービス	3	1.1%
旅行	0	0.0%
その他	19	7.1%
無回答	1	0.4%
合計	267	

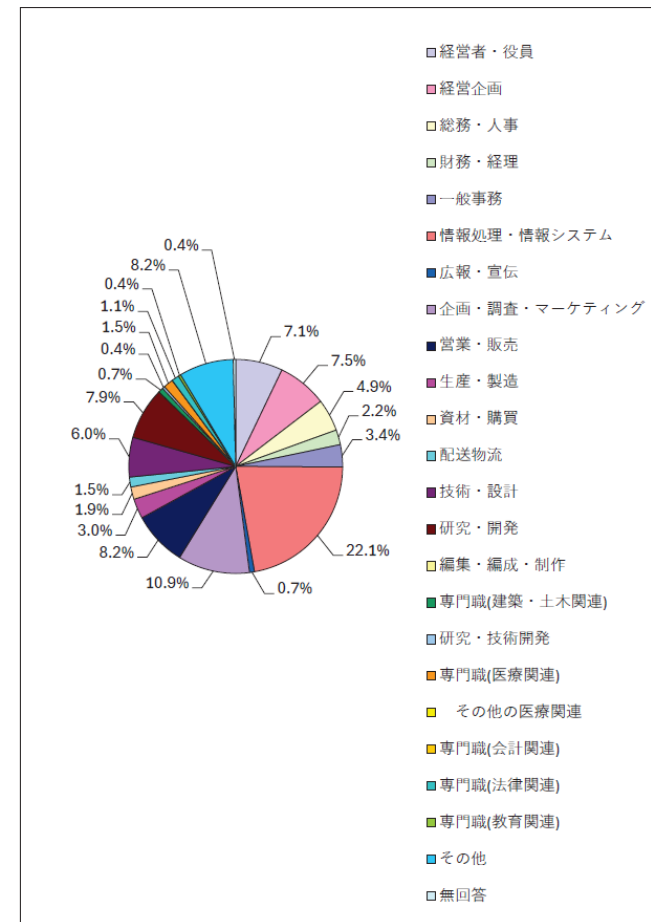
(N= 267)



職種

	件数	%
経営者・役員	19	7.1%
経営企画	20	7.5%
総務・人事	13	4.9%
財務・経理	6	2.2%
一般事務	9	3.4%
情報処理・情報システム	59	22.1%
広報・宣伝	2	0.7%
企画・調査・マーケティング	29	10.9%
営業・販売	22	8.2%
生産・製造	8	3.0%
資材・購買	5	1.9%
配送物流	4	1.5%
技術・設計	16	6.0%
研究・開発	21	7.9%
編集・編成・制作	0	0.0%
専門職(建築・土木関連)	2	0.7%
専門職(医療関連)	4	1.5%
その他の医療関連	0	0.0%
専門職(会計関連)	0	0.0%
専門職(法律関連)	3	1.1%
専門職(教育関連)	1	0.4%
その他	22	8.2%
無回答	1	0.4%
合計	267	

(N= 267)

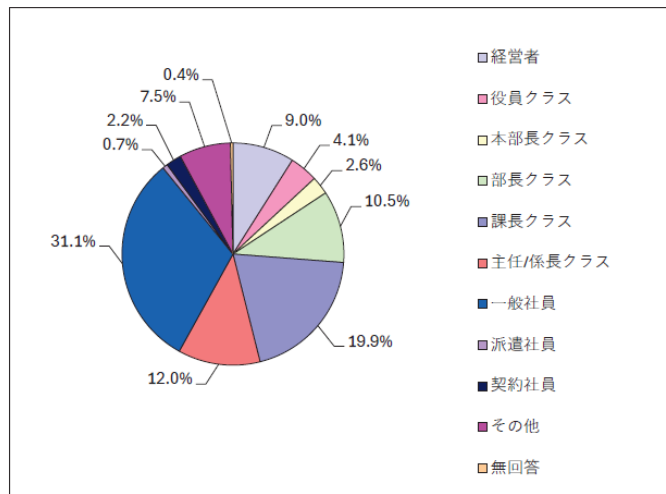


ご参考：前回（2025年）開催実績

役職

	件数	%
経営者	24	9.0%
役員クラス	11	4.1%
本部長クラス	7	2.6%
部長クラス	28	10.5%
課長クラス	53	19.9%
主任/係長クラス	32	12.0%
一般社員	83	31.1%
派遣社員	2	0.7%
契約社員	6	2.2%
その他	20	7.5%
無回答	1	0.4%
合計	267	

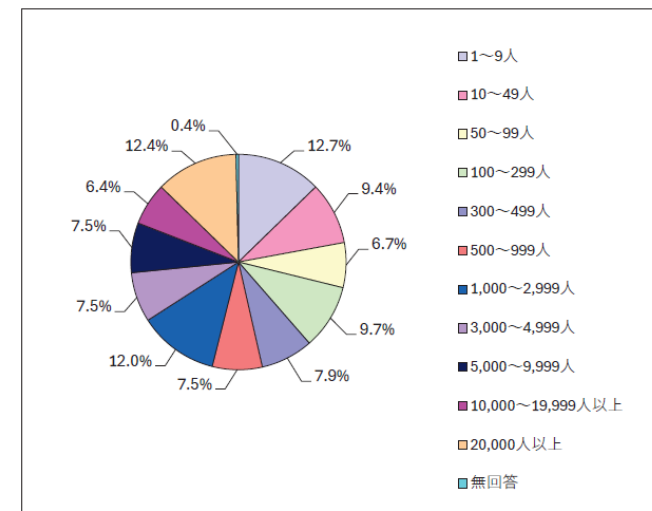
(N= 267)



従業員規模

	件数	%
1～9人	34	12.7%
10～49人	25	9.4%
50～99人	18	6.7%
100～299人	26	9.7%
300～499人	21	7.9%
500～999人	20	7.5%
1,000～2,999人	32	12.0%
3,000～4,999人	20	7.5%
5,000～9,999人	20	7.5%
10,000～19,999人以上	17	6.4%
20,000人以上	33	12.4%
無回答	1	0.4%
合計	267	

(N= 267)

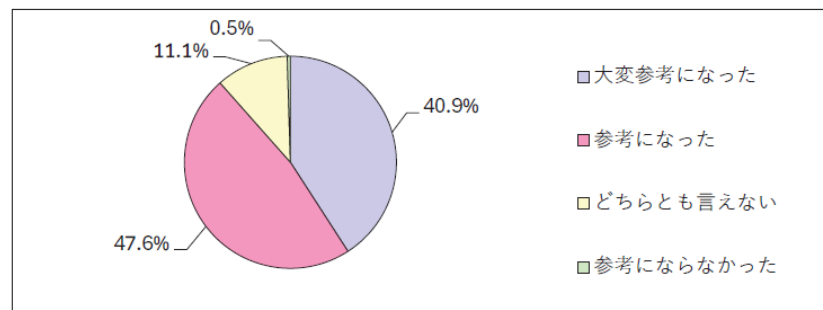


満足度

今回のセミナー全体に関して、当てはまるものをお選びください。

	件数	%
大変参考になった	85	40.9%
参考になった	99	47.6%
どちらとも言えない	23	11.1%
参考にならなかった	1	0.5%
合計	208	

(N= 208)



個人情報を提供する際の取り扱いルールとキャンセルについて

【個人情報を提供する際の取り扱いルール】

日経BPでは顧客情報の提供にあたり、以下の内容を遵守していただくことを前提といたします。是非、ご確認いただきますようお願い申し上げます。

1.顧客情報の範囲

提供する顧客情報は、「氏名」「勤務先会社名」「勤務先部署名・役職名」「勤務先郵便番号」「勤務先（または自宅）住所」「勤務先（または自宅）電話番号」「勤務先（または自宅）FAX番号」「電子メールアドレス」「業種など」の登録された情報のなかで貴社が希望する項目とします。「業種など」はイベント単位で異なる場合がありますので、事前に担当者までお問い合わせください。

2.顧客情報の提供方法

顧客情報は「日経BPリードジェン支援システム」を使用してご提供いたします。データの取得方法などは貴社ご担当者様宛に弊社からメールでご案内いたします。
問い合わせ先：日経BPリード・サポートセンター（E-mail：lgsc02@nikkeibp.co.jp）

3.顧客情報の利用目的

提供した顧客情報は、その元となった貴社主催または協賛セミナーの内容に関連した、貴社製品／サービスのご案内に限定してご利用ください。

4.顧客情報の利用方法

提供した顧客情報を元に、最初に顧客に連絡を取る際には、「提供した顧客情報の元となった貴社主催または協賛のイベント名」「貴社名」「貴社の連絡先」「顧客情報の変更・削除および情報提供停止の方法」を必ず明示してください。

5.提供した顧客情報の管理責任について

提供した顧客情報は「個人情報の保護に関する法律」などに基づいて貴社の責任において管理・運用願います。
万が一、事故などで顧客または貴社に損害が生じた場合、弊社では一切の責任を負いかねます。

日経BPの個人情報保護方針/個人情報の取扱いについて

<http://corporate.nikkeibp.co.jp/info/privacy/>

【キャンセル規定】

協賛のお申し込み後に、もしくは、セミナー事務局から開催準備のご案内をお送りして以降に、協賛を取り消される場合は、協賛料金の全額を解約料として申し受け
ます。

スケジュール・お問い合わせ

2026年8月14日（金）：協賛申込締切

8月中旬：プログラム決定、告知サイト公開（集客プロモーション開始）

10月15日（木）：ウェビナー開催

※開催約1週間後：受講登録者リスト提供

11月下旬～12月下旬：レビュー掲載（オプション）

【お問い合わせ】

日経BP

メディアビジネス推進部

nxr-ad@nikkeibp.co.jp

〒105-8308

東京都港区虎ノ門4-3-12

ご参考：2026年 年間予定表と各テーマの概要

会期 (2026年)	申込締切	セミナー名称	実施媒体	主な受講対象	概要
4月下旬	2月下旬	AIトレンドFORUM ※テーマウェビナー	日経クロストrend	企業の経営層またはDX リーダー、経営企画、マーケティング、人事・総務・経理・財務などコーポレート部門、設計・製造、IT部門などの管理職、担当者など	生成AIの登場により、AIのトレンドが変わりました。企業は、AIをしっかりと理解し、このビジネスを根底から変えるといわれるゲームチェンジングテクノロジーを、自社のビジネスに取り込み生かしていくことが重要です。AI関連の最新トレンドや製品/ソリューション情報を求める経営層やDXリーダーをはじめとするビジネスパーソンに、止まらないAIの進化とビジネス利用の最前線をお伝えします。
5月下旬	3月下旬	CXトレンドFORUM ※テーマウェビナー、旧カスタマーエクスペリエンス(CX LIVE)	日経クロストrend / 日経クロステック	CX向上に取り組む、企業経営者層、経営企画、顧客サービス・サポート、販売、営業、マーケティング、IT部門、新規事業・サービス開発の担当者など	消費行動の多様化、デジタル化が加速しています。商品・サービスだけの価値向上だけでは競争優位性を確立することが難しい環境を勝ち抜くために、企業はカスタマーエクスペリエンス(CX)の向上をますます重要視しています。リテールメディア、OMO、生成AI活用など、顧客価値の提供を通じて企業競争力を高めようとする経営者やCXに真剣に取り組む担当者に向けて、CXの先進的な企業の事例やテクノロジーなど、CX関連の最新トレンドを紹介していきます。
7月下旬	5月26日	日経クロストrend FORUM ※リアル+ウェビナー(ハイブリッド)	日経クロストrend	CMO/CDXOをはじめ、マーケティング・顧客サポート関連業務に従事する担当者	Marketing for All～すべての企業・ビジネスパーソンがマーケティングを学び、出会う3日間～。生成AI、脱クッキー、z世代をはじめとする新消費者の台頭など、企業を取り巻く環境変化著しい昨今、従来のマーケティング手法だけでは突破口は見だしにくい時代に企業はどのように顧客と向き合うべきか。マーケティングに関わるすべての方に向けて情報を発信します。BtoBマーケティング大賞2025も本イベント内で開催予定。
9月中旬	7月中旬	DXトレンドFORUM ※テーマウェビナー	日経クロストrend / 日経クロステック	デジタル・データを活用してビジネスを推進するキーパーソン(LOB、マネージャー層クラス、マーケティング担当者など)	DXが加速する中、マーケティングや新規事業開発の視点からDXを実行する取り組み、すなわちマーケティングDXが、企業にとっても欠かせないものになってきているのは周知の事実です。一方でマーケティングDXの実現には、クラウドサービスを中心としたマーケティング支援ツールの活用が不可欠です。CRMや、MA、BI、Web接客など様々なツールやサービスが提供されていますが、何を重視し、どのように取り組み、どんな成果が期待できるのか。マーケティングDXや、データ活用の事例を、DXを活用して経営変革を目指す方々に向けて紹介します。
10月上旬	8月上旬	AI時代の コールセンター/コンタクトセンターソリューション2026 ※テーマウェビナー	日経クロストrend	コールセンター/コンタクトセンターに関わる担当者、企業経営者層、経営企画、顧客サービス・サポート、販売、営業、マーケティング、IT部門、新規事業・サービス開発など	企業の顔として、企業競争力を向上させるために必要な利益やナレッジの源泉として、コールセンター/コンタクトセンターの役割を重要視し、関連するソリューションを求める方々の情報ニーズも高まりを受け、コールセンター/コンタクトセンター関連の最新事情を紹介します。
11月下旬	9月下旬	ECTトレンドFORUM ※テーマウェビナー	日経クロストrend	EC事業を行う(予定する)すべての企業、経営者層・経営企画、マーケティング部門・情報システム部門など	売りたい商品の魅力を分かりやすく伝え、より良い顧客体験へと導くためには、自社ECの価値向上へとつながるテクノロジーの導入が不可欠な時代となりました。その一方で、関連ソリューションが数多く台頭し、EC事業者は自社に合った有効なマーケティング手法に関する情報を探し求めています。成功企業が実践する売上拡大の具体的な施策に迫り、EC事業における課題解決にダイレクトにつながる施策をEC事業を行う(またはこれから予定する)企業に向けてお届けします。

※CXトレンドFORUM、DXトレンドFORUMは、日経クロステックのリソースも活用し、ITの利活用を推進する各部門のリーダーやIT部門といった層にもアプローチします。
※予定は変更になる場合があります。