

コンタクトセンター改革 2026 冬 特別編集版

CX×EXの両立と収益向上

開催日 : 2026年3月10日(火)

一次申込締切 : 2026年1月9日(金)
締切済

最終申込締切 : プラチナプラン : 2026年2月10日(火)
全リストプラン : 2026年3月3日(火)

開催概要

名称	コンタクトセンター改革 2026 冬 特別編集版 ——CX×EXの両立と収益向上
開催日	2026年3月10日(火)
申込締切	一次申込締切：2026年1月15日(金) 締切済 最終締切 ・ プラチナプラン：2026年2月10日(火) 締切済 ・ 全リストプラン：2026年3月3日(火)
イベント形式	複数社協賛型デジタルイベント
ご協賛プラン	プラチナプラン 200万円 全リストプラン 150万円
主催・企画 告知・集客	
運営	アイティメディア株式会社

申込者数	想定200名 ※過去開催の実績値に基づく想定値のため、実際には開催するテーマ数などに応じて前後する場合がございます
想定視聴者属性	コンタクトセンター・カスタマーサクセス部門、DX部門の責任者 顧客体験（CX） は、顧客の企業に対する信頼と愛着を育み、収益を大きく左右する重要な要素です。 より良いCXの提供は優先度の高い経営課題 であり、顧客との最前線であるコンタクトセンターの業務改善に積極的に取り組むことは、企業にとって必然と言えるでしょう。 しかしながら、実際には人手不足、非効率な業務マニュアル、そして必ずしも快適とは言えない労働環境などが原因で、オペレーターの離職率が高い現状も見られます。 本企画は2026年1月開催の同イベントの 特別編集版 として、これらの課題を克服し、 CXとEX（従業員体験）双方を最適化するための具体的な方法 を探ります。
企画概要	

一次申込締切までに十分な協賛企業が集まらなかった場合、予告なくイベントの中止やテーマの変更、規模の縮小をする場合がございます。あらかじめご了承ください。ご不明点等は営業担当までお問い合わせください。

過去実績



名称	コンタクトセンター改革 2026 冬 CX×EXの両立と収益向上
開催日時	2026年1月21日（水）13:00～17:50 ※1月28日までアーカイブ配信
対象	コンタクトセンター・カスタマーサクセス部門、DX部門の責任者
主催	ITmedia ビジネスオンライン
全申込者数	390名
視聴者数	311名

基調講演	基調講演1 <u>生成AI×VOCで拓く コンタクトセンター改革</u>	株式会社カインズ コーポレート本部 カスタマーサービス部 部長 <u>中村 康人 氏</u>
	基調講演2 <u>生成AIが変えるCXと コンタクトセンターの未来</u>	一般社団法人AICX協会 代表理事 <u>小栗 伸 氏</u>
協賛	・ N T T テクノクロス株式会社 ・ キンドリルジャパン株式会社 ・ 株式会社セールスフォース・ジャパン ・ ジェネシスクラウドサービス株式会社 ・ Twilio Japan 合同会社 ・ 株式会社Helpfeel ・ 株式会社LayerX ・ レノボ・ジャパン合同会社	
申込みページ URL	https://members05.live.itmedia.co.jp/library/OTYyMjk%253D?group=2601_Contact2026W	
開催報告書	http://go.itmedia.co.jp/l/291242/2026-02-16/2d3bshz	

CX（顧客体験）とEX（従業員体験）双方を最適化するための具体的な方法を探る——

視聴者の抱える課題

- コンタクトセンターのAI活用を進めたい
- 顧客対応の満足度を高めたい
- 顧客対応を自動化して自己解決可能な仕組みを強化したい
- 多チャネル化を前提にシームレスな顧客体験を実現したい
- VOCデータを蓄積、分析してナレッジを蓄積し、自部門および他部門で活用したい
- 慢性的な離職、人手不足（応答率の低下）

キーワード

#コールセンターシステム #音声プラットフォーム #CTI #CRM
#チャットボット #運用支援（BPO） #ヘッドセット #CX（顧客体験価値）
#CS（顧客満足度） #有人対応／無人対応

参考記事

ITmedia ビジネスオンラインで総力特集を実施！



- [カインズのコンタクトセンター改革 「投資したのに効果ナシ」から脱却できたワケ](#)
- [富士通「無理ゲー化するコンタクトセンター運営」を一新、カギはAIエージェント](#)

基調講演（案） ※2026年1月開催時の再配信を予定しております ※前回告知ページ：[こちら](#)

タイムテーブル

時間	枠時間	
13:00-13:40	40分	基調講演1（再配信）
13:50-14:20	30分	スポンサーセッション1 DAY1-1-S101
14:30-15:00	30分	スポンサーセッション2 DAY1-1-S102
15:10-15:40	30分	スポンサーセッション3 DAY1-1-S103
15:50-16:30	40分	基調講演2（再配信）

※スポンサー数に応じて、プログラムは適宜変更いたします。

デジタルイベント協賛予約システム



ご協賛企業様、代理店様から直接デジタルイベントへのご協賛をお申込みをいただけるようになりました！

申込可能な協賛枠や企業様のご協賛状況をリアルタイムで視覚的に確認可能です

ご予約はこちらから▶ https://techlive-itmedia.resv.jp/direct_calendar.php?direct_id=129

ご協賛枠の予約受付完了までの流れ ※ 従来通り弊社営業担当経由でのご予約も可能です



カレンダーの見方



① ご利用ガイド

- ご協賛を決定いただいたお客様
 - ・ 順次入稿シートをご案内いたしますので、今しばらくお待ちください。
- 仮押さえ有効期限について
 - ・ ステータスが仮押さえの枠の期限は、お申込みから14日間です。期限を超過すると枠は自動でキャンセルされます。
 - ・ ひとつのイベントにつき、予約者が同時に予約できるのは最大で3枠までとさせていただきます。
 - ・ 4枠目の予約を希望される場合は、すでに予約されている3枠のうち1枠をキャンセルしていただく必要があります。
 - ・ 他の企業様がお申込み、仮押さえをされる可能性があります。必要数だけの仮押さえをお願いいたします。
 - ・ 仮押さえから本予約へのステータス変更はシステム上でおこなうか、お問い合わせフォームよりご連絡ください。
- キャンセルに関して
 - ・ キャンセルはお問い合わせフォームまでご連絡ください。担当者がご対応いたします。
 - ・ イベント企画書に掲載のキャンセル規定に基づき、キャンセル料が発生する場合がございます。
- 予約の変更に関して
 - ・ 予約完了後送られてくる予約受付メールに、URL、予約番号、確認コードの記載がございます。そちらからシステム上でおこなうか、お問い合わせフォームよりご連絡ください。

ご協賛メニュー

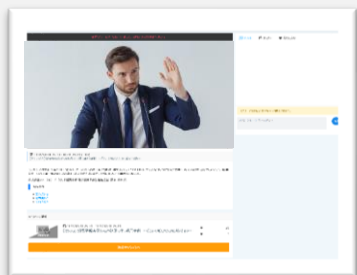
	プラチナプラン	全リストプラン
	セッションでサービスや商品のアピール可能 当社でも一番人気のプランです。	セッションの準備は難しいご協賛社様が、 手軽にリードを獲得できるプランです。
スポンサーセッション Live配信 + アーカイブ	●	-
セッションアンケート	●	-
資料配布	●	-
視聴者リード（全件納品）	●	-
全申込者リスト（全件納品）	●	●
スポンサーロゴ掲載	●	●
事前アンケート結果	●	●
開催報告書	●	●
リスト件数（すべてのリスト合計数）	200件想定	200件想定
備考	*リスト件数は想定数です *申込締切日までの協賛状況によって、プランは変更になる可能性があります	
料金（すべて税別・グロス価格）	¥2,000,000-	¥1,500,000-

※別途料金にてオプションもお申込みいただけます。

ご協賛メニュー詳細

| スポンサーセッション

- 製品やサービスをPRできる。スポンサーセッション枠をご利用可能。



| セッションアンケート

- 貴社のセッション枠の時間内に独自のアンケートを実施。
- 単一回答・複数回答・自由回答の3種類を組み合わせることで自由に設定可能。
- アンケートボタンを押すと、ポップアップで表示。

※セッションアンケートの実施はLive配信時のみとなります

| 資料配布

- 貴社セッション内で視聴者に向けて資料の配布が可能。
- 配布点数：ご講演資料+3点まで
- PDFデータを送付いただきダウンロードリンクとするほか、貴社の指定外部リンクを設定することも可能。

| 視聴者リード

- 貴社セッション視聴者のリード情報をご提供。
- ご提供情報：
会社名・部署名・役職・電話番号・メールアドレスなどの名刺情報

※DL可能

※アーカイブ開始後2日目までの視聴者リードが納品対象となります

| 全申込者リスト

- イベントに申込みをされた全申込者のリード情報をご提供。
- ご提供情報：
名前・会社名・部署・役職・住所・電話番号・メールアドレス・業種・職種・役職クラス・従業員規模・年商規模・製品選定における関与など

| スポンサーロゴ掲載

- イベントの集客サイトに貴社のロゴを掲載、貴社サイトへのリンクを設定可能。
- 講演間に表示する幕間スライドに貴社のロゴを掲載。

※イベントによって幕間スライドでのロゴ掲載を行わない場合がございます。

| 事前アンケート結果

- 事前登録時に製品選定における立場など（BANT情報）等も合わせてご提供。

※アイティメディア側で設定のため個別設定不可。

| 開催報告書

- アイティメディアで一般来場者へアンケートを実施 集計結果を開催報告書として会期終了後にご提供。
- 個人情報は含まない集計データでの提供。

※画像はイメージです。

参加意欲が高まる 開催2週間前～開催直前に注力

01

申込者数目標の達成

92.5%

80企画 中74企画が会期内に達成

02

申込者数達成率

122.4%

実申込者数 ÷ 想定申込者数
の中央値

03

参加率（歩留まり）

82.2%

参加者数 ÷ 実申込者数の中央値

貴社のスポンサーセッション動画は、TechLIVE by ITmediaにも掲載いたします

① デジタルイベント開催

スポンサーセッション動画



イベント終了後
TechLIVEへ転載

② TechLIVEへの掲載

TechLIVE by ITmedia



掲載動画イメージはこちら

③ ITmediaの各媒体から誘導を実施

④ 視聴者リードのご提供も可能

TechLIVE
by ITmedia

<https://techlive.itmedia.co.jp/>

「今を動かすテクノロジー」を
深掘りする動画プラットフォーム

専門編集者による番組コンテンツ企画

テクノロジーの現場を映像で分かりやすく深掘り

視聴者リードの獲得が可能

詳細はこちら

スポンサーセッション動画のTechLIVE掲載について 詳細

- **TechLIVEへの講演動画掲載について**
 - 掲載をご希望されない場合は、イベント協賛時に、事務局担当者までご連絡ください。
 - ご連絡がない場合は、下記の内容に従い掲載いたします。
- **掲載対象動画**
 - 当社主催デジタルイベントでご講演いただいたスポンサーセッション動画（産業DXパートナーシップ系は対象外になります）
- **掲載開始時期**
 - ご協賛いただくイベントが終了し次第順次（掲載タイミングにつきましては、当社に一任いただきます）
- **掲載費用**
 - 無料（掲載にあたり、追加費用は発生いたしません）
- **動画の取り扱い**
 - 原則、イベント開催時に配信した動画をそのまま掲載いたします（動画本編の編集等はいたしません）
 - 一部の動画では視聴者に分かりやすい動画になるよう、冒頭にダイジェストムービーや、編集部による解説動画等を挿入する場合がございます。（対応の有無および内容は当社に一任いただきます）
 - **動画タイトル・紹介文・サムネイル画像について**
 - 動画タイトルや概要文については、貴社講演の情報をもとに、視聴者に伝わりやすいよう当社で変更する場合がございます。
 - 動画のサムネイル画像については当社に一任いただきます。
 - 掲載した動画は、基本的に期間制限なくTechLIVE上に掲載されますが、取り下げをご希望の場合は申請いただくことで掲載を終了することが可能です。
- **動画の視聴について**
 - オープニングはどなたでも視聴可能ですが、最後まで視聴するにはアイティメディアID会員に登録が必要です。
- **視聴者のリード情報について**
 - 視聴者データ（リード情報）のご提供はございません。
 - リード情報の納品をご希望の場合は、別途商品をご用意しておりますので営業担当にお問い合わせください。

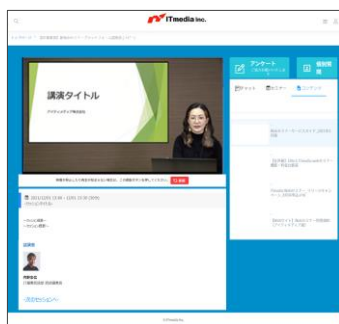
セットプランのご紹介

イベントで配信したセッション動画を二次展開し、さらなるリード獲得にご活用いただけます

本イベント セッション登壇付きプラン

スポンサーセッションを通じて、
当該テーマで情報収集中の読者に対し
貴社メッセージを訴求いただけます。

▼スポンサーセッション配信画面イメージ



リード提供数

200件想定

- ※ プラチナプランの場合
- ※ イベント、プランによって変動します

オプションメニュー セッション動画活用リード獲得

本イベントご講演動画1本＋貴社ご所有の関連コンテンツ1～2本を
弊社メディア内に掲載し、閲覧者のリードを提供します。
(マスク化して設置し、閲覧時に個人情報提供の許諾を取得)

▼コンテンツ紹介画面



▼コンテンツ閲覧画面
(動画の場合)



リード提供数

+100件

※ セッション動画活用コンテンツの掲載面は、
内容に合わせて「TechTargetジャパン」
「TechFactory」のいずれか、または両方
とさせていただきます。

※ コンテンツへの誘導方法はアイティメディアに
ご一任ください
(メールマガジン／電話／メディア内誘導を適
宜実施します)

※ 詳細は[こちら](#)をご覧ください。

※ ユーザー企業限定

料金 (税別・グロス価格)

¥3,000,000-

※画像はイメージです。

| 貴社セッションmp4動画納品

閉幕3か月後まで

- セッションありのプランにお申込み頂き、実際に配信した貴社のLIVEセッションの録画データを納品。
- mp4形式。
- 配信時のままの状態となるため編集不可。

料金 **¥50,000**

| セッション収録サポート

開催日1.5カ月前まで

- 30分のセッション動画の収録をサポート。
- 専用のプロ機材と収録会場を提供。
- オンラインでの収録も対応。
- 開催日の1.5カ月前までのお申込み必須。
- 講演者が2名以上の場合など、収録内容に応じて追加費用が発生する場合がございます。

料金 **¥200,000～**

| リード情報×主催アンケート回答情報付与

開催日1週間前まで

- 視聴者の課題感などを収集している主催者アンケートの回答情報を、納品リードに付与して納品。
- リードフォロー時の参考情報としてお役立てください。
- 開催日1週間前までのお申込み必須。

詳細：<https://go.itmedia.co.jp/l/291242/2024-04-30/2czfbw2>

料金 **¥200,000～**

| 納品リストへのABMデータ追加

開催日1週間前まで

- アイティメディアでのコンテンツ閲覧状況を分析し、各企業の導入検討状況を推測できるABMデータを納品リストに追加するサービス。
- ABMデータによって企業の意図を可視化し、効率的な案件発掘が可能。
- データ集計作業のため、通常より1営業日遅れての納品。

詳細：go.itmedia.co.jp/l/291242/2022-10-19/2bvm1jn

料金 **¥200,000**

| リード カスタム納品

開催3営業日前まで

- イベントで入手したリードをMAツールへ直接納品や、貴社フォーマットにあわせて加工して納品。
- 弊社パートナーのデータ連携ツールを介してリード情報を納品。
- お申込みまでに納品条件の確定が必要です。

詳細：<https://go.itmedia.co.jp/l/291242/2024-04-30/2czfbvy>

料金はリード件数によって変動

| アフターフォローセミナー

開催日1.5カ月前まで

- 貴社の訴求と読者の関心に合わせた企画を編集部が設計し、アイティメディアが集客・配信までサポート。
- パネルディスカッションや30分のセッション動画の収録も可能。
- プロ機材と収録会場を提供。

詳細：<http://go.itmedia.co.jp/l/291242/2022-01-30/281s4xh>

料金 **¥2,500,000**

| テレマーケティング

開催日3週間前まで

- イベント終了後、獲得したリードに対して所定の件数分コールを実施。
- 効果的に実施することで高い反響率と顧客獲得効果が望める。
- 最低実施件数：50件～
- 期間：3～4週間（250件の場合）
- 1000件以上は不可

料金 **¥75,000～**

※オプションのみでのお申込みはできません。ご協賛価格とは別に上記料金を頂戴します（すべて税別・グロス価格）

セッション動画活用リード獲得

閉幕2か月後まで

- 講演動画や資料をTechTargetジャパン／キーマンズネットに転載するサービス。
- セミナー後も継続的な【属性＆件数を保証したリード獲得】が可能。

詳細：<https://go.itmedia.co.jp/l/291242/2024-06-14/2czswgv>

料金 **¥300,000~**

レポート記事配信（ターゲットへプッシュ型で配信）

記事配信希望日の6週間前まで

- 貴社のセッションを基にタイアップ記事を制作し、閲覧者属性を指定してHTMLメールで配信。（アーカイブ掲載あり）
- 業種、職種、企業名など狙いたいターゲット属性をターゲティングして貴社セッション内容をお届け
- 条件：セッションありプランにご協賛

詳細：<https://go.itmedia.co.jp/l/291242/2024-06-04/2czqsvy>

タイアップ プッシュ ターゲティング & ABM 15,000通~

料金 **¥1,000,000~**

レポート記事掲載（広範に読者を記事へ誘導）

掲載希望日の1.5か月前まで

- 貴社のセッションを基にタイアップ記事を制作
- DX関心層が多く閲覧しているメディア横断でタイアップ記事へ誘導
- 記事掲載メディア：イベント主催メディア
- 条件：セッションありプランにご協賛

詳細：<http://go.itmedia.co.jp/l/291242/2024-06-04/2czqstv>

DXメディア横断 PV保証タイアップ 4,000PV保証

料金 **¥1,200,000**

セッションパンフレット作成（IT・ビジネス関連）

開催日1週間前まで

- 貴社のセッションをパンフレットとして制作し、印刷用データ（PDF/x）を納品
- 取材内容はタイアップ記事広告としてメディアにも掲載（2,000PV保証）
- 読者への認知獲得も狙える
- 条件：セッションありプランにご協賛

詳細：<http://go.itmedia.co.jp/l/291242/2024-06-04/2czqsvn>

DXメディア横断 PV保証タイアップ 2,000PV保証
パンフレット制作（PDF/x納品）

料金 **¥1,200,000**

CM動画放映スポンサープラン

開催日3週間前まで

- 各基調講演(主催者セッション)開始前の待機時間に、視聴者に対して貴社支給動画を放映。
- イベント視聴者に対して、映像と音声を活用して自社サービスを繰り返し訴求することで製品やサービスの認知度向上につながります。
詳細：<https://go.itmedia.co.jp/l/291242/2024-08-05/2d122lq>

料金 **¥300,000**

パネルディスカッションパッケージ コンテンツ二次利用

開催日3週間前まで

- 弊社にお任せいただいたパネルディスカッションパッケージで作成したコンテンツを主催イベントに再利用。
- 通常30分間のスポンサーセッション枠を2枠ご提供。過去制作した60分間のコンテンツをそのままお届け。
- 新規でコンテンツ制作を行わずに更なるリード獲得が可能。

詳細：<http://go.itmedia.co.jp/l/291242/2024-04-17/2czbqt5>

※価格・割引率をご協賛イベントによって変動いたします。

料金 **¥3,000,000**

カスタムパーミッション掲載

開催3営業日前まで

- 貴社の規定に合わせたパーミッションを掲載
- 下記の3パターンでカスタムが可能
 1. チェックボックス設置（1個/社）
 2. パーミッションテキスト追加
 3. プライバシーポリシーURL併記（最大5本）
- 納品リストのカスタムは別途オプション
- 主催者が提示するパーミッション文言は変更不可

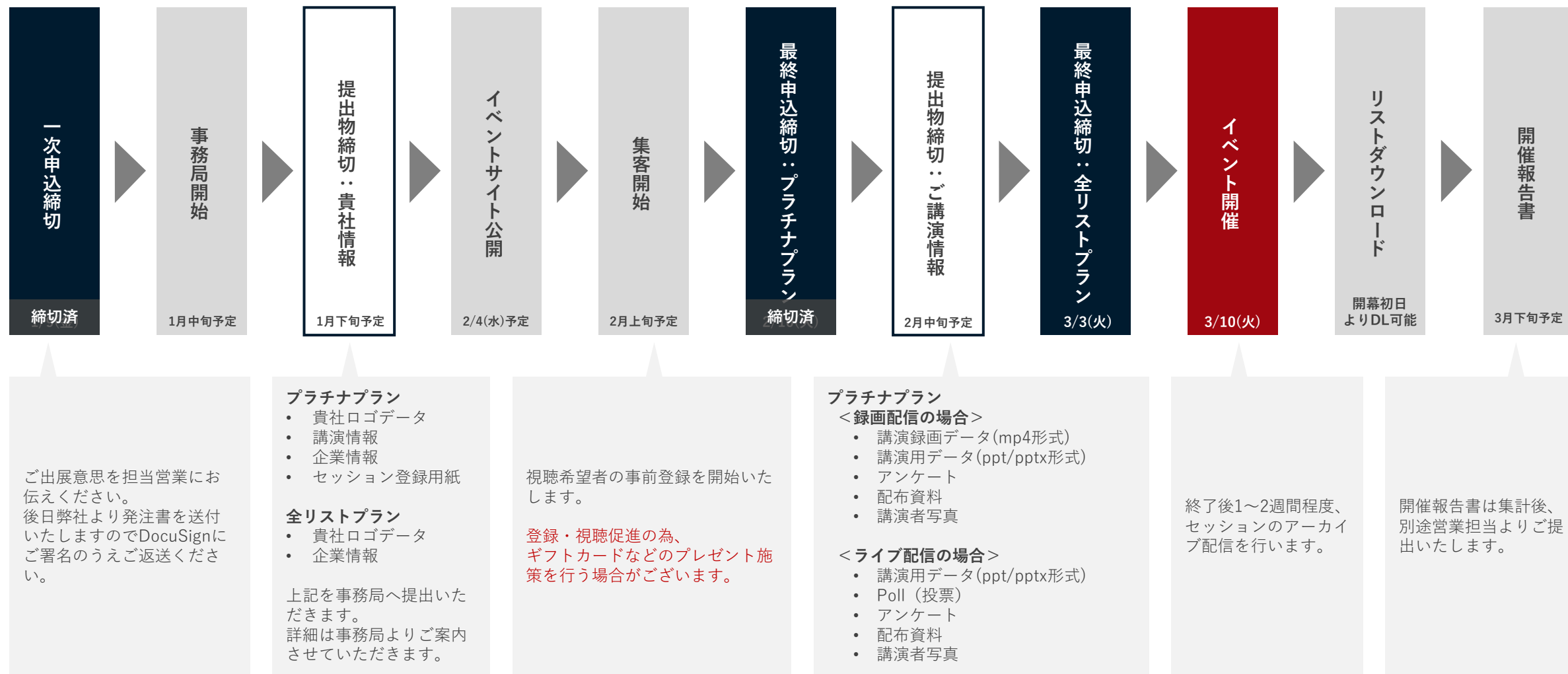
詳細：go.itmedia.co.jp/l/291242/2025-06-02/2d2cgrk

料金 **¥50,000~**

※オプションのみでのお申込みはできません。ご協賛価格とは別に上記料金を頂戴します（すべて税別・グロス価格）

お申し込みからの流れ

下記スケジュールは目安になります。状況によって変更になる可能性があり、開催決定後に確定したスケジュールをイベント事務局よりご連絡いたします。



一次申込締切までに十分な協賛企業が集まらなかった場合、予告なくイベントの中止やテーマの変更、規模の縮小をする可能性があります。あらかじめご了承ください。

ITmedia ビジネスオンライン

「デジタル戦略リーダー」に向けた実践情報メディア

- 媒体名
- 媒体資料
- URL
- 月間PV
- 会員数

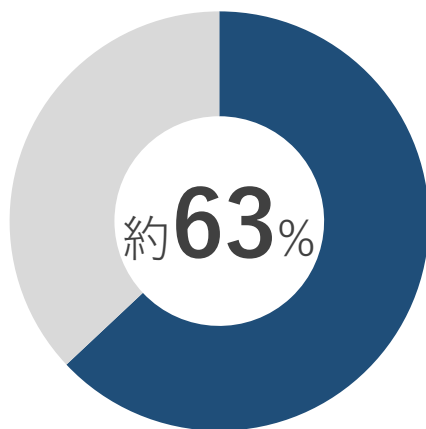
ITmedia ビジネスオンライン

<https://go.itmedia.co.jp/l/291242/2020-09-30/sx438b>

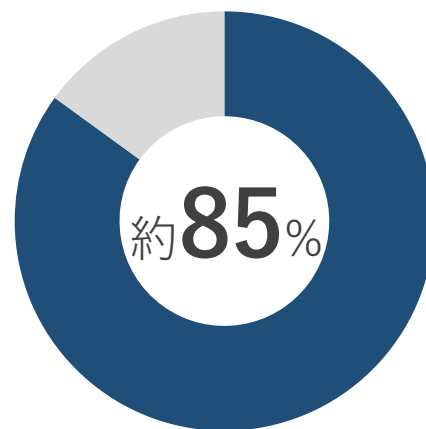
<https://www.itmedia.co.jp/business/>

約1800万 PV ※2025年2月実績

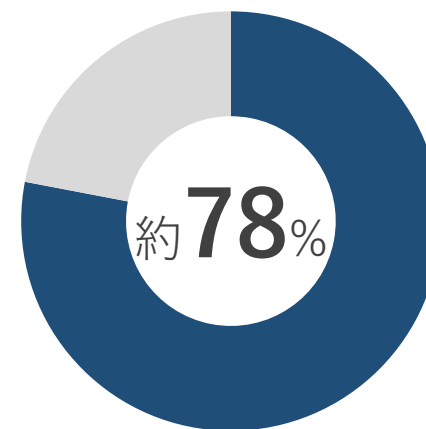
約28万人 ※2025年2月実績



DX推進関与者



業務プロセスの
デジタル化に関心



ビジネスモデル変革に関心

ご留意事項

キャンセル料につきまして

以下の条件のいずれかに該当する場合、キャンセル料が発生しますので、ご了承ください。

発注書取り交わし後のキャンセル
登録用紙提出後のキャンセル
事務局案内開始後のキャンセル

その場合のキャンセル料は以下の通りです。

開催日41日前までのキャンセル：契約金額の50%
開催日40日以内のキャンセル：契約金額の100%

ただし、上記キャンセル料を超える実費（会場キャンセル料、講師アサインキャンセル料など）が発生する場合には、その追加費用も含めたキャンセル料を請求いたします。

消費税につきまして

企画書のプランは税別表記のため、消費税は別途申し受けます。

配信プラットフォームにつきまして

会場構成、運用システム等を含む配信プラットフォームは、都合により変更する場合がございます。

オンラインでのセミナー配信リスクにつきまして

ライブ配信は常にリスクが伴います。以下にリスクを明示するとともに、当社の対策を記載いたしますので、予めご了承のほどよろしくお願いいたします。

リスク1：インターネット回線およびインターネットサービスプロバイダーにおける障害

映像・音声ともに配信が中断（停止）してしまう可能性があります。
直ちにバックアップPCおよびバックアップ回線での配信に切り替えます。

リスク2：ライブストリーミングプラットフォームにおける障害

配信中にバッファをためておくことで、ユーザー環境によって映像の途切れや音声途切れる現象を軽減します。
障害対策として常にバックアップ配信ができるようにシステムを冗長化していますが、万が一配信プラットフォームが中断（停止）した場合は視聴者にメールにて配信停止のお詫びを送付し、後日オンデマンド版を案内いたします。

リスク3：電源障害

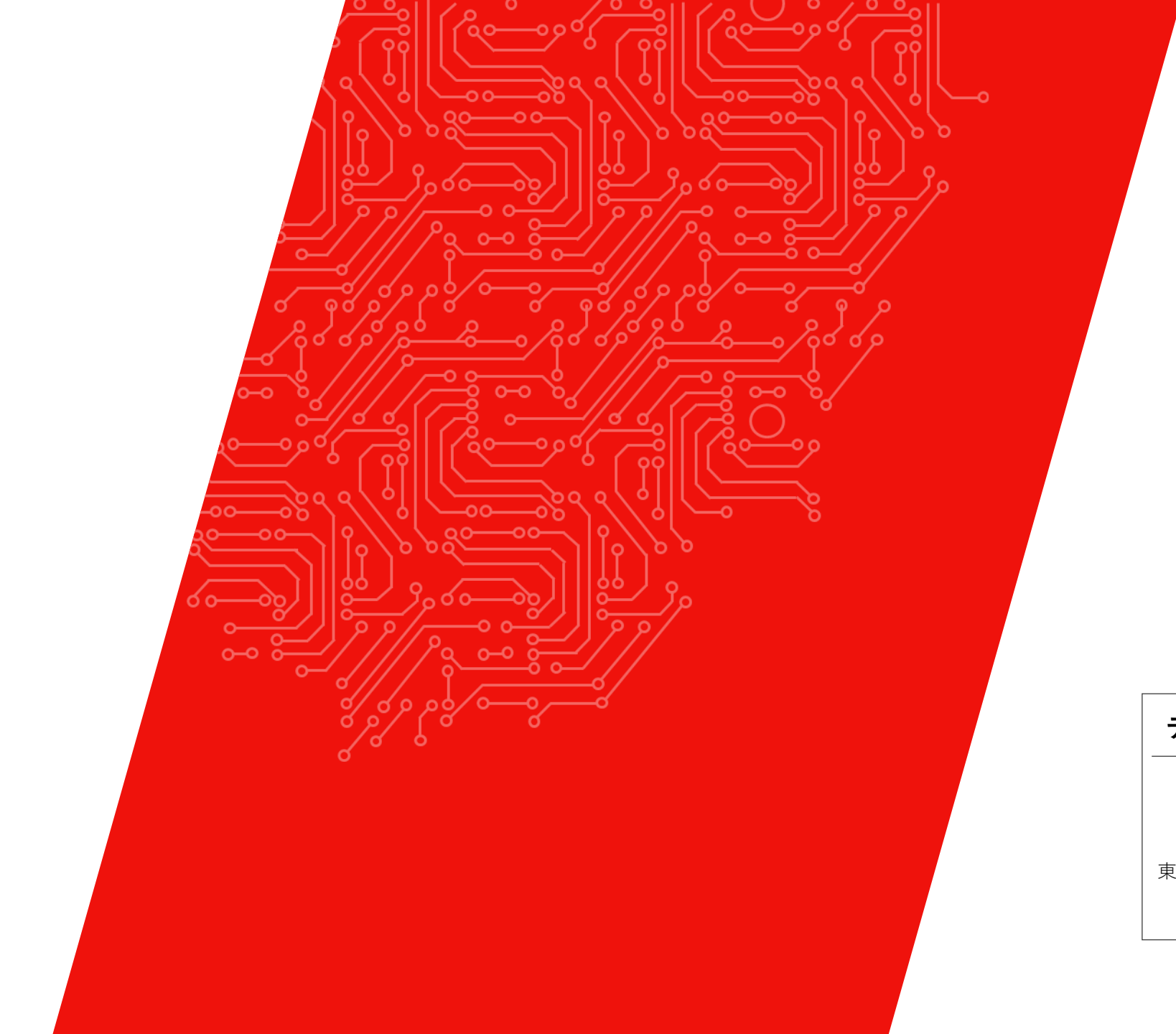
映像・音声ともに配信が中断（停止）する可能性があります。
バックアップPCから配信停止のお詫びをアナウンスし、後日オンデマンド版をご案内いたします。

リスク4：機材障害

映像・音声ともに配信が中断（停止）する場合がございます。
直ちにバックアップPCおよびバックアップ回線での配信に切り替えます。

リスク5：視聴側における障害

- 総視聴者数に対し、視聴不良報告数が10%未満の場合
視聴者側の環境に起因する可能性が高いので、問い合わせに対して個別対応いたします。
- 総視聴者数に対し、視聴不良報告が10件単位で確認された場合
配信停止のお詫びをアナウンスし、後日オンデマンド版をご案内いたします。



デジタルイベントに関するお問い合わせ

アイティメディア株式会社 営業本部

〒102-0094

東京都千代田区紀尾井町3-12 紀尾井町ビル（受付：13F）

<https://promotion.itmedia.co.jp/contact>

デジタルイベントの最新情報は[こちら](#)