

各位

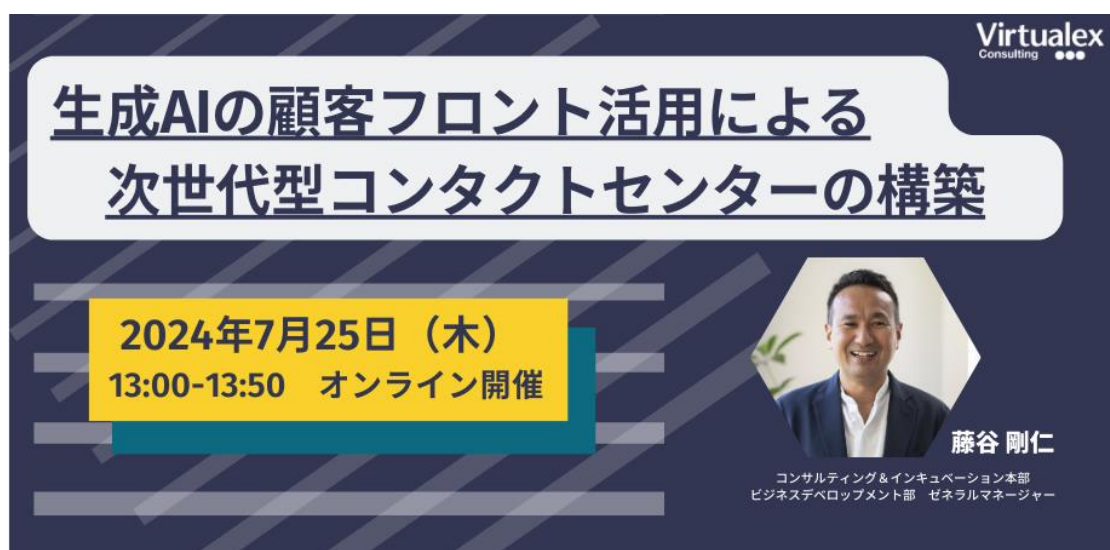
バーチャレクス・ホールディングス株式会社
(東証グロース：6193)

【7/25 開催ウェビナー】

「生成 AI の顧客フロント活用による次世代型コンタクトセンターの構築」

～バーチャレクスのプロンプトエンジニアリングで自然言語での回答の質を高めることが可能に～

バーチャレクスグループのバーチャレクス・コンサルティング株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：丸山勇人、以下、バーチャレクス）は7月25日（木）に、「生成 AI の顧客フロント活用による次世代型コンタクトセンターの構築」と題したウェビナーを開催します。



近年、コンタクトセンターを中心とする非対面顧客接点における生成 AI 技術に注目が集まっていますが、顧客フロントとしての最適活用には、回答精度などの課題が存在します。バーチャレクスは今年の2月に生成 AI 活用の活用基盤システムを有する Kotozna 社と提携し、適切なプロンプトを生み出すシステム×運用で、「顧客フロント」としての活用可能な 生成 AI コンタクトセンターサービス（AI-BPO サービス）の提供を開始しています。

ただ AI 技術を導入するだけではセンター運営の効率化や顧客満足度の向上が見込めないケースが多い中、バーチャレクスでは「適切なプロンプトを作り、送り込むことが出来る生成 AI コントロール基盤」を活用し、「個社のサービスやコンタクトセンター業務に精通したプロンプトエンジニアリング&オペレーション」を行うことで、顧客フロントで活用可能な生成 AI サービスを提供しています。サービス提供開始以来多くのお問い合わせを頂いているこの「AI-BPO サービス」について、本ウェビナーでは人（オペレータ）に代わって生成 AI が顧客フロントを担い、生成 AI を人が適切にマネジメントする、生成 AI とオペレーションが融合した次世代型のコンタクトセンター運営モデルをご紹介します。

▶ [ウェビナー詳細・参加のお申し込みはこちら](#) ◀

生成 AI の顧客フロント活用による次世代型コンタクトセンターの構築

■ こんな方におすすめです

コールセンター／コンタクトセンター運営をしている方で以下のような課題をお持ちの方

- ・顧客対応に生成 AI を導入したい・興味があるがうまく運営できるのか不安
- ・ノンボイスチャネル最適活用によりコスト削減と CX 向上を両立させたい
- ・チャット bot を活用しているが、運用や解決率に課題がある
- ・コンタクトセンターのオペレータ採用や人件費高騰に悩んでいる

■ 開催概要

本ウェビナーでは人（オペレータ）に代わって生成 AI が顧客フロントを担い、生成 AI を人が適切にマネジメントする、生成 AI とオペレーションが融合した次世代型のコンタクトセンター運営モデルをご紹介します

▼日時

2024 年 7 月 25 日（木）13:00～13:50

▼スピーカー



バーチャレクス・コンサルティング株式会社

コンサルティング&インキュベーション本部 ビジネスデベロップメント部

ゼネラルマネージャー 藤谷剛仁

▼形式

Zoom ウェビナー

▼参加費

無料

■ バーチャレクス・コンサルティング株式会社について (<http://www.virtualex.co.jp>)

バーチャレクス・コンサルティングは創業来「企業と顧客の接点領域」にフォーカスしたビジネスを展開しており、「顧客の成功こそが自社成長の鍵である」というカスタマーサクセスの考え方にもとづき、「Succession with You」— 一度きりの成功の「Success」ではなく、連続する成功という意味の「Succession」を、「for You」ではなく、伴走するという意味で「with You」していくことを企業として掲げています。現在では顧客企業の CRM 領域の DX・デジタルシフトを、コンサルティング、テクノロジー、オペレーションのコアスキルを融合させ、ワンストップ伴走型でサービスを展開しています。

■ バーチャレクスグループについて (<http://www.vx-holdings.com>)

バーチャレクスグループは、各社約 1,000 名の従業員が一体となり、金融・保険、IT・情報通信、通販・インターネットサービス、教育、官公庁・自治体など、幅広い業界のクライアント様に対して、それぞれの専門知識を活かしたサービスを提供しております。2016 年 6 月には東京証券取引所マザーズ市場（現：グロース市場）に上場しています。

■ 本件に関するお問い合わせ

[専用フォーム](#)よりお問い合わせください