

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)

【コールセンター運営者向けウェビナー】『お待たせしない』顧客対応でCX向上を実現
8月6日開催のお知らせ

～コールリズン分析に基づく適切なチャネル誘導で“通話待ち渋滞”と“業務効率化”を同時に解決～

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、2024年8月6日（火）に、『お待たせしない』顧客対応でCX向上を実現』と題した[アマゾンウェブサービス](#)（以下、AWS）の機能を活用したランチタイムウェビナーを開催します。

Virtualex Consulting
Succession With You

無料セミナー：AWSで実現する新しい顧客体験

「お待たせしない」顧客対応でCX向上を実現

コールリズン分析に基づく適切なチャネル誘導で
“通話待ち渋滞”と“業務効率化”を同時に解決

開催日時：
2024.8.6（火） 12:10～12:40

バーチャレクス・コンサルティング株式会社
クライアントパートナーリング部
アカウントエグゼクティブ **大野 健**

「電話がつながらない!」「長時間待たせすぎ!」お客様からのこんなクレームはありませんか?
そんなコールセンター/カスタマーサポートが抱える課題の解決を支援します。

[ウェビナー詳細・事前参加登録はこちらから](#)

お客様からの問い合わせは時間も内容も様々です。

専門知識や経験を必要とする難易度の高い問い合わせから、単に「リピート注文をただいだけ」、「新製品の資料送付を依頼したいだけ」といったシンプルな問い合わせまで、実に多種多様です。

バーチャレクスでは、問い合わせの傾向や種類をもとに可能な限り適切なチャネルを活用し、電話対応窓口の混雑を分散させることで「いつも待たされる」というお客様の不満を解消、かつオペレーターによる対応の負担も軽減することができると考えています。お客様の満足度が向上することで、ゆくゆくは企業そのものへの信頼にもつながっていくでしょう。

本セミナーでは、過去の問い合わせ内容からお客様の行動や誘導状況を分析し、コンタクトリーズンごとのプロセスを定義、AWSの各種機能の組み合わせで解決に導く方法をご紹介します。

また、現在、バーチャレクスでは、CRMを軸とした総合課題解決型のソリューション提案を推進しています。バーチャレクスの提唱する「**コンタクトセンター・オーケストレーション**」のコンセプトについても、解説させていただきます。

本セミナーは、コールセンター／コンタクトセンター／カスタマーサポートを運営している方や以下のような課題をお持ちの方を対象としております。

- 「電話がつながらない」「待ち時間がながい」など、**お客様から不満の声**をいただくことが多い
- **オペレーターの業務負担を軽減**したい
- **WEBフォームや自動受付／チャットなどのチャネルを有効活用**したい
- **CX、EX双方を向上**させたい など

◆◆ セミナー概要 ◆◆

【スピーカー】

バーチャレクス・コンサルティング株式会社
クライアントパートナーリング部
アカウントエグゼクティブ 大野 健

【開催概要（ランチウェビナー）】

▼日時：2024年8月6日（火）12:10～12:40

▼形式：Zoom ウェビナー

▼参加費：無料

お昼休みの時間を活用し、ぜひこの機会にご参加ください。

※注意事項：同業他社および開催企業の競合にあたる企業の方のご参加はご遠慮いただく場合がございます。あらかじめご了承ください。

[ウェビナー詳細・事前参加登録はこちらから](#)

■ **バーチャレクス・コンサルティング株式会社について** (<https://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、オペレーションのケイパビリティを融合させ、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** (<https://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**

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

[専用フォーム](#)からお問い合わせください。