

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)

バーチャレクス、生成 AI を活用した次世代コンタクトセンター構築をテーマにセミナー
9月13日よりオンラインアーカイブ配信

～第27回カスタマーサポートシンポジウムでのカスタマーソリューションセッションにて講演～

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、[公益社団法人 企業情報化協会（IT 協会）](#)主催の[第27回カスタマーサポートシンポジウム](#)に協賛し、オンライン配信される「[カスタマーソリューションセッション](#)」にて講演を行います。バーチャレクスは、「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」と題して講演予定となっており、その模様は2024年9月13日（金）10：00 から9月30日（月）17：00 までオンラインアーカイブ配信にてご視聴頂けます。

▶講演プログラム一覧・参加のお申し込みは[こちら](#)から◀

カスタマーサポートシンポジウムは、創意工夫や先進的試みを実施し、顧客満足度や顧客価値を高めることによって経営に優れた貢献を行ったカスタマーサポートやコンタクトセンター部門が先進事例の発表を行う場です。

近年、非対面型のコンタクトセンターにおいて生成 AI 技術が注目されていますが、回答精度などの課題が存在します。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「適切なプロンプト管理を実現する生成 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本サービスについて、今回の講演では人（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。

【オンラインアーカイブ配信 セッション情報】

■ セッションタイトル

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

■ 配信期間

2024 年 9 月 13 日（金）10：00～9 月 30 日（月）17：00

■ こんな方におすすめです

カスタマーサポートやコンタクトセンター、ヘルプデスクなどを運営し、以下の課題をお持ちの方

- ・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
- ・チャットボットを導入または導入予定だが、運用や解決率に課題や不安がある
- ・オペレータやスタッフの採用や人件費高騰に悩んでいる

▼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

▼視聴お申し込みページ（参加無料）

https://jiit.or.jp/lp/cc/cs_symposium/ss.php

※第 27 回カスタマーシンポジウムウェブサイトからのお申し込みとなります。

■ 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

[専用フォーム](#)よりお問い合わせください