

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、コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2024 in 東京に出展**

～情報一元化、自動化、生成 AI、CX 向上、DX 推進など課題に対応する最新ソリューションをご紹介～

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11月21日（木）、22日（金）と二日間にわたってサンシャインシティ・文化会館で開催が予定されている「[コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2024 in 東京](#)」に出展いたします。



コールセンター業界では、顧客満足度を維持しながらの効率化とコスト削減の両立が求められています。バーチャレクスはこれらの課題を解決するために、今回の展示では、生成 AI を活用した最新のソリューションや、業務の生産性を向上させる各種ソリューションを紹介いたします。ぜひ、当社ブースにお立ち寄りいただき、お気軽にご相談ください。

バーチャレクス ブース No. **2B-3****出展製品・サービスのご紹介****[生成 AI×BPO コンタクトセンターサービス](#)>> **NEW****

コンタクトセンター業界においても、今話題の生成 AI 技術活用には注目が集まっていますが、回答精度の課題からオペレータの業務支援が主流となっており、その活用は限定的となっているのが現状です。顧客フロントとしての活用を推進すべく、バーチャレクスは [Kotozna 社](#) と提携し、生成 AI 活用の基盤システムと BPO を合わせたサービスの提供を開始しました。

※本サービスについてのセミナーも開催します。[詳細はこちらへ >>](#)

[「お待たせしない顧客対応」のためのソリューション](#)>> **NEW**

「呼量最適化」のために、窓口が混雑している際には別の時間帯や他のチャネルへの誘導を行います。ウェブサイト上での待ち時間表示や折り返し電話の予約機能を提供することで、コールセンター現場の業務効率化、お客さまの満足度向上、企業に対する信頼の維持につながります。

[inspirX \(インスピーリ\)](#) >>

センター業務に特化した CRM ソフトウェアです。さまざまなチャネルに分散しているコンタクト履歴を一元管理。顧客の声の蓄積・共有・活用をサポートします。誰にでもわかりやすい直感的な UI で使いやすく、柔軟な外部連携機能により対応処理や情報検索・閲覧は一画面で操作可能になります。

[Virtualex iXClouZ \(バーチャレクス アイエックスクラウド\)](#) >>

inspirX をベースに、あらゆるチャネルからの顧客情報をためて、つないで、活用する、コンタクトセンター業務に特化したオールインワンの CRM クラウドサービスです。初期費用無料、短期間・低価格での導入が可能なサービスです。インスピーリ導入前のお試しとして活用可能です。

[Connectrek \(コネクトレック\) >>](#)

[アマゾンウェブサービス \(AWS\)](#) が提供するクラウドコンタクトセンター「[Amazon Connect](#)」をはじめとするサービスを活用した、コンタクトセンター運営歴 25 年以上の実績とノウハウを持つバーチャレックスが現場視点で開発した「業務効率化」や「生産性向上」に貢献するコンタクトセンターシステムのクラウドサービスです。

なお、バーチャレックスでは、Amazon Connect の導入支援も行っております。

Amazon Connect 導入サービス：<https://cc-solution.virtualex.co.jp/service/cti/amazonconnect/>

[コミュニケーションチャネルの最適化コンサルティングサービス >>](#)

顧客コミュニケーション上のチャネルをデザイン・設計し、最適化を行うコンサルティングサービスです。これまで対面で行ってきたコミュニケーションを非対面化することのメリットを見出しながら、ひとつひとつのチャネルサービスやベストな運営状態を描き、その実現に向けた構築・移行リスクの極小化と運営の最適化を推進するサービスです。AI の発達など有人対応から無人対応への関心度が高まるなか、収益への影響、顧客関係性や顧客満足度を考慮しつつ、チャネル構造の転換や技術活用の推進を支援します。

[コンタクトセンター高機能化のためのコンサルティングサービス >>](#)

チャットや AI、音声認識、音声ポット等の導入／活用を支援し、業務効率化や CS/CX 向上を実現するコンタクトセンター高機能化のためのコンサルティングサービスです。運用／業務改善・強化の実績が豊富なバーチャレックスが、各種課題に対し企画から実行までワンストップでサポートします。

[AI ボット \(ボイス・チャット\) の 運用最適化アウトソーシングサービス >>](#)

企業が導入したボイスボット・チャットボットが顧客からの問い合わせに対応し、その完了率を高めてコスト削減に導きます。ボットの運用のみならず、顧客にボットを利用してもらうための仕掛け、仕組みから、チャネルを通じたオペレーションまで、顧客体験を損なわずにコスト削減につなげることも可能な支援サービスです。

[コンタクトセンター拠点分散化による採用難/BCP/SDGs 対応サービス >>](#)

一か所だけのセンター運営拠点では、自然災害や緊急事態などが起こった際に通常業務の継続が難しくなるリスクがありますが、本サービスは業務停止のリスクを最小限にとどめるための BCP 対策としてご活用いただけます。また、労働人口が減少する中で多様化する働き方に対応し、在宅勤務を取り入れたり、拠点を分散させたりすることで、エリアを問わない就業／採用が可能となるため、育児や介護をしている人々が働きやすくなるとともに、企業としても必要な人材を集めやすくなります。

[ロボット遠隔監視・コントロールセンターサービス >>](#)

技術革新と労働人口確保といった社会問題、レギュレーションの改正によって、ロボットやドローンが私たちの生活に密接に関わるようになりつつあります。こうしたロボットやドローンの運用において、法令上の制約や安全管理の観点で遠隔コントロール・マネジメントを適切に行えることが必要になりますが、コンタクトセンター領域での長年の知見・ノウハウ、および、自動公道走行ロボットの遠隔監視オペレーションの経験を背景に、バーチャレックスがマネジメントからオペレーションまでをアウトソーシングの形でサービス提供いたします。

出展概要

開催日時	2024 年 11 月 21 日 (木) ・ 22 日 (金) 10:00~17:30
会場	サンシャインシティ・文化会館 アクセスマップはこちら >>
来場申し込み	来場者事前登録はこちら >> (主催者サイトに移動)
当社ブース No.	2B-3

セミナー情報

タイトル	生成 AI が人に代わって顧客フロントを担う！ 次世代コンタクトセンターの構築
概要	急速に進化する生成 AI 技術が、コンタクトセンターに革新をもたらしていますが、生成 AI が人に代わってコミュニケーション機能を担うためには課題が多く残されています。本セミナーでは、生成 AI コントロール基盤を活用し、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について、ご紹介いたします。
講師	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 藤谷 剛仁
申し込み	https://crm.callcenter-japan.com/cct/seminar/schedule.php#day1122 ※11月22日(金) 13:00~13:45【A-10】にチェックを入れてお申込みください。

バーチャレクスでは長年にわたるコンタクトセンター業界での経験と実績をベースに、企業様の 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。課題やお悩みをお持ちの企業様は、会期中ブースにお立ち寄り頂きの上、担当者までお気軽にお声がけください。

[お問い合わせはこちらへ >>](#)

■ 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

TEL：03-3578-5322

[お問い合わせ専用フォームはこちらから >>](#)