

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】プロが語る次世代コンタクトセンター戦略

3月13日開催のお知らせ

～AI活用・自動化・顧客情報統合からシステム連携まで、事例を交えて解説～

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、2025年3月13日（木）に「プロが語る次世代コンタクトセンター戦略」と題したウェビナーを開催します。



昨今、コンタクトセンターではAIチャットボットやAIオペレーターなどの次世代ITソリューションが登場し、技術革新が進んでいます。しかし、単一のソリューション導入だけでは十分とは言えません。コンタクトセンターの成長には業務の自動化や効率化が不可欠です。その中で、次世代コンタクトセンターのあり方をどのように構想すべきか。そして、将来を見据え、どのようなシステムを検討していくべきか。

本ウェビナーでは、最新技術と既存のチャネル、CRM、IVR（自動音声応答）、ワークフローなどの周辺システムと連携しながら、全体をオーケストレーションしていくことの重要性、コンタクトセンターの価値最大化について解説します。また、バーチャレクスが支援する次世代コンタクトセンターの姿や、業界・業種に応じた最適なシステム構成の事例もご紹介します。自動化による「業務効率化」を追求しながらも、「顧客体験の向上」を犠牲にしない最適な顧客チャネルの在り方を模索している経営者、IT担当者、コンタクトセンター運営責任者にとって、有益なヒントが得られる内容となっています。ぜひご参加ください。

本ウェビナーは、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におすすめです。

- 次世代コンタクトセンター構想を検討している方
- CTI や CRM など、コンタクトセンターシステムの導入またはリプレースを検討している方
- 業務効率化と CX の向上を両立させたい方
- 利用中の複数のシステムを統合したい方
- システムメンテナンスの負荷を軽減したい方
- AI 活用による自動化、DX 化を促進したい
- その他現状の仕組みに改善の余地を感じている方 など

◆◆ セミナー概要 ◆◆

【アジェンダ】

第一部 バーチャレクスが提唱する「コンタクトセンター・オーケストレーション」

常務執行役員

クライアントパートナーリング部長 江本 研

第二部 事業・コンタクトセンター課題を起点とした近未来型センターの構想事例

コンサルティング&インキュベーション本部

クライアントサクセッション部

ゼネラルマネージャー 大森 草平

第三部 「コンタクトセンター・オーケストレーション」のシステム構成事例とそのメリット

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 高橋 徹也

【開催概要】

▼日時：2025年3月13日（木）13:00～13:45

▼形式：Zoom ウェビナー

▼参加費：無料

▼申し込み：<https://www2.virtualex.co.jp/202502Seminerlp>

※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。