

2021年10月28日

報道関係各位

バーチャレクス・ホールディングス株式会社
(東証マザーズ：6193)

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2021 in 東京に出展
～コールセンター現場の業務を支えるCRMの他、AWSを活用した新たなコールセ
ンタークラウドサービス「Connectrek (コネクトレック)」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(以下、弊社)は、2021年11月11日(木)、12日(金)と二日間にわたって行われる「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2021 in 東京」に出展いたします。

コロナ禍で、多くの企業が業務のデジタル化推進や在宅勤務への切り替えなど、働き方の変革を迫られる状況となりました。コールセンター業界においても例外ではありません。

テレワークを経験したことで、通勤時間の短縮、交通費や出張費、オフィス賃料など必要経費の削減、そして災害やトラブルで通勤が難しい場合でも、在宅で業務を継続できるというメリットを発見できたのではないのでしょうか?

このような例に見る企業のあり方、働き方の多様化は、今後さらに進んでいくことは間違いないでしょう。

弊社では、予測不可能な変化が起きる時代を見据え、どのような形でもコールセンターがスムーズに運営できるようなソリューションをご提供しています。

今回は、おなじみのコールセンターCRM「inspirX (インスピーリ)」や、「Virtualex iXClouZ(アイエクスクラウズ)」の他、AWS(アマゾンウェブサービス)を活用したコールセンターシステムのクラウド新サービス「Connectrek (コネクトレック)」をご紹介します。短い導入期間で、コールセンター運営を快適にし、在宅スタッフの活用や拠点が分散するセンターの構築も可能にする、コールセンター運営のプロフェッショナルである弊社のノウハウが凝縮されたサービスです。

また「BCP・採用難・SDGs VUCA時代の業界課題に立ち向かう新たな運営モデル『分散型コンタクトセンター』」と題して、弊社コンサルタントが講演を行います。コールセンター拠点を分散することで得られるさまざまなメリットや、弊社がBPO事業を通じて取り組むSDGsの一環として最初の拠点として開設した、石川県野々市市のイオンタウン内コールセンターの事例についてもご紹介します。

弊社ブース出展概要、講演セミナーについては以下よりご確認ください。

<https://www.virtualex.co.jp/news/2021/10/cc-crm-tokyo2021.html>

コールセンター向け出展製品・サービスについて

inspirX 5 (インスピーリ ファイブ)

コールセンター業務に特化したCRMソフトウェアです。マルチチャネルなどの標準機能はもちろん、テレワークのために必要な機能や、顧客に紐づく関連情報（契約情報など）の参照、追加などの機能を強化した最新バージョンをご紹介します。

製品詳細：<https://inspirx.jp/product/inspirx/>

Virtualex iXClouZ (バーチャレクス アイエクスクラウド)

inspirX (インスピーリ) をベースに、あらゆる接点からの顧客情報を溜めて、つないで、活用するオールインワンの、コールセンター業務に特化したCRMクラウドサービスです。初期費用無料、短期間・低価格で導入可能なサービスです。

製品詳細：https://inspirx.jp/v_ixclouz/

Connectrek (コネクトレック)

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、コールセンター運営歴20年以上の実績とノウハウを持つ弊社が現場視点で開発した「業務効率化」や「生産性向上」に貢献するコールセンターシステムのクラウドサービスです。

製品詳細：<https://connectrek.jp/>

分散・在宅コールセンターソリューション

自然災害や緊急事態など、一か所だけのセンター運営拠点では、通常業務の継続が難しい局面に見舞われるリスクがありますが、本ソリューションは業務停止のリスクを最小限にとどめるためのBCP対策としてご活用頂けます。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。

サービス詳細：<https://www.virtualex.co.jp/service/distributed-callcenter.html>

※弊社は、BPO 事業を通じて取り組む SDGs の一環として、最初の拠点を石川県野々市のイオンタウン内にオープンしました。

<https://www.virtualex.co.jp/news/2021/05/bunsan-nonoichi.html>

是非ブースにお立寄り頂き、お気軽にご相談ください。展示会への来場が困難な方は、以下問い合わせ先まで直接ご連絡ください。

展示会主催者事務局のコロナ感染対策についてはこちらをご覧ください。

<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/countermeasurescovid/>

弊社ブースでは、下記の感染拡大予防対策を実施した上で展示出展を行います。

- ①スタッフの検温および体調管理
- ②飛沫・接触感染防止のためのマスク着用、アルコール消毒の徹底
- ③ブース内での密状態回避

製品・サービスに関する問い合わせ先：

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

TEL. 03-3578-5322

専用フォーム URL: https://www.virtualex.co.jp/contact_form/service-agree.html