

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
(東証グロース：6193)

【2/28 開催無料ウェビナー】

CRM×FAQ×AI で強化！ コールセンターの応対力向上セミナー

～バーチャレクス、スカラコミュニケーションズ、エーアイスクエア 3社共催～

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、株式会社スカラコミュニケーションズ（本社：東京都渋谷区、代表取締役：新田英明、以下、スカラコミュニケーションズ）と株式会社エーアイスクエア（本社：東京都千代田区、代表取締役：石田正樹、以下、エーアイスクエア）と3社共催で、2月28日（水）13:00より無料オンラインセミナー「CRM×FAQ×AI で強化！ コールセンターの応対力向上セミナー」を開催いたします。

コールセンター
運営者様向け

CRM×FAQ×AI で強化！

コールセンターの応対力向上セミナー

2月28日（水）
13:00-14:00

オンライン開催

 <p>高橋 徹也 バーチャレクス・ コンサルティング株式会社 Virtualex Consulting</p>	 <p>北村 吉朗 株式会社 スカラコミュニケーションズ SCALA COMMUNICATIONS</p>	 <p>荻野 桂也 株式会社エーアイスクエア AI SQUARED AI: Internet x Artificial Intelligence</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

コールセンター業務においても広がりつつある働き方改革。ここ数年でお客様対応の自動化、ノンボイス化、マルチチャネル化が急激に進み、音声認識をはじめとしたスーパーバイザーやオペレーターを支援するような便利なツールが普及してきました。その一方でCRM（履歴管理）やFAQ、メールソフトなど、様々なツールウィンドウがPCの一画面に立ち上がった状態で業務をすることとなり、作業効率の低下、複数ツール操作によるオペレーション難易度上昇など、オペレーターの負荷がかかり、離職者が増えるまで影響が出てくるセンターの話も耳にします。

本セミナーでは

- 基幹システム、CRM、PBX のソフトフォン、メールツール、チャットツール、音声認識ツール、外部 FAQ・内部 FAQ など複数ウィンドウが開いていて画面が煩雑で使いにくい
- 外部 FAQ と内部 FAQ が別なためナレッジ管理が二重になる
- 音声認識と FAQ を連携してもお客様が的外れな会話をすると回答候補がヒットしにくい

といった課題を解決するソリューションをご紹介します。

▶ウェビナー詳細・参加のお申し込みは[こちら](#)から

■ こんな方におすすめです

コールセンター運営において

- ・オペレーションの負荷を軽減させたり、効率化させたりするオペレーション推進の立場の方
- ・オペレーター支援に関するツールの設定を考えている方
- ・現場で使用している複数ツールの運用に課題を持っている方
- ・CRM×FAQ×AI でどんな DX が実現できるのか知りたい方

■ セミナープログラム

はじめに コールセンターの現状と課題

現状と課題を解決する手段

解決するツールのご紹介

まとめ・質疑応答

■ 開催概要

▼日時

2023年2月28日（火）13:00～14:00

▼形式

Zoom ウェビナー

▼参加費

無料

■ バーチャレクス・コンサルティング株式会社について (<http://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、オペレーションのコアスキルを融合させ、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 (<http://www.vx-holdings.com>)

バーチャレクス・グループは、東京、佐賀、アメリカ、バンコクと3ヶ国6企業、約990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。

■ 本リリースに関するお問い合わせ先

[専用フォーム](#)よりお問い合わせください