

【7/26 開催無料ウェビナー】
コールセンターシステムのトレンド最前線！
【最新 CRM】や【ChatGPT・音声認識 AI】による“顧客満足度 向上”の実情とは
～バーチャレクス、リンク 2 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」）はこの度、株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田元治、以下、リンク）と共催で、7月26日（水）15:00 より無料オンラインセミナー「**コールセンターシステムのトレンド最前線！【最新 CRM】や【ChatGPT・音声認識 AI】による“顧客満足度 向上”の実情とは**」を開催いたします。



▶**セミナー詳細・参加のお申し込み**

https://www2.virtualex.co.jp/20230726biztel_Seminar

現代のコールセンター運営は、VOC（顧客の声）の収集・展開や、LINE・Webチャットといったマルチチャネルへの対応、収益へのより一層の貢献といった役割の拡大に加え、ChatGPT や音声認識 AI に代表される新しいテクノロジーの出現などにより、大きな変革期を迎えています。

そこで今回のセミナーでは、ITソリューションで数多くのコールセンター現場を支援している2社が登壇し、最新のCRM・電話システムの実態をベースに、

- コールセンターにおける **ChatGPT 実用の現状**
- 当たり前になりつつある、**通話のテキスト化・要約・対応品質分析** といった AI による自動化
- 長年にわたるコールセンター運営を主としたカスタマーサポートの経験から生まれた **CRM の最新機能**

- **SMS・LINE・Web チャット** など、新しいチャネルをスムーズに運営できる 効率的な顧客管理の方法
- **お客さま対応業務を1画面で完結**できる「3列レイアウト」や、他システム表示を可能にする「iframe 埋込」など、コールセンター運営の変革に対応しさらなる顧客満足度の向上を実現していくための最新情報・ノウハウをお伝えします。

本セミナーはこんな方におすすめです

- コールセンター現場での **AI 活用により DX の推進**をしたい
- オペレーションの **負荷軽減・効率化**を進めたい
- コールセンター運営を **可視化**し、データを **業務改善、CS 向上**につなげたい
- **コールセンターの CTI や CRM の新規導入・リプレイス**を検討している
- 現状の **音声認識・要約の仕組みに改善**の余地を感じている など

■ 開催概要

▼主催

国内導入実績 No.1*の**クラウド型コールセンターシステム『BIZTEL』**を提供する株式会社リンク

*出典：デロイト トーマツ ミック経済研究所「マーテック市場の現状と展望 2022 クラウド型 CRM 市場編（第6版）」

コールセンターの現場と連携し、調査・研究を繰り返して開発した **CRM システム『inspirX(インスピーリ)』** 『**Virtualex iXClouZ (アイエックスクラウド)**』を提供するバーチャレクス・コンサルティング株式会社

▼日時

2023年7月26日（水）15:00～15:55

▼形式

Zoom ウェビナー

▼参加費

無料（定員 100 名 申し込み先着順）

▼プログラム

【第一部】

ChatGPT 活用が“当たり前”の時代が到来。

AI による【通話のテキスト化・要約・対応品質分析】ができる電話システム（PBX/CTI）とは

登壇者：株式会社リンク 取締役 BIZTEL 事業部長 坂元 剛 氏

【第二部】

コールセンターCRMの最新トレンドを知る！業務効率化を実現する CRM 活用法とは

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

アカウントエグゼクティブ 湯原 悠斗

●セミナー詳細・参加のお申し込み

https://www2.virtualex.co.jp/20230726biztel_Seminar

■ 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、東京、佐賀、アメリカ、バンコクと3ヶ国6企業、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

ウェブからは[専用フォーム](#)でお問い合わせください。