

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)**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 大阪に出展**

～コールセンターのCX向上、DX推進など様々な課題を解決する各種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5月29日（水）、30日（木）と二日間にわたってマイドーム大阪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 大阪](#)」に出展いたします。



近年、採用難や人材不足の問題が深刻化する中、その解決策のひとつとしてコールセンター業界でもDX推進の必要性に迫られています。バーチャレクスではテクノロジーを活用し、これまでのCRMやCTIの他、さまざまな角度からコールセンター運営の課題解決を支援、効率化および顧客満足度向上のための各種ソリューションを提供します。

現在その活用について注目されている生成AI、そしてBPOを組み合わせた新ソリューションもお披露目予定です。また、今回は「**未来を創造する生成AIとオペレーションの融合～適正なプロンプト技術運用による次世代型CCの構築～**」と題して、セミナー講演も行います。みなさまのお越しをお待ちしております。

バーチャレクス ブース No. **2H-03****■出展製品・サービスのご紹介****[生成AIコンタクトセンターサービス \(AI-BPO\) >> 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。しかし回答精度の課題からオペレーター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。

[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ちらばった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、使い勝手が良く、柔軟な外部連携機能により、応対処理や情報検索・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 20 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 のセットアップもご支援しております。

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 ポット（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ポット・チャットポ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。ポットの運用のみならず、顧客にポ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 5 月 29 日（水）・30 日（木） 10:00～17:30
会場	マイドーム大阪 アクセスマップ： https://www.callcenter-japan.com/osaka/visit/access/
来場事前登録	https://crm.callcenter-japan.com/cco/form/visitor_regist.php （主催者サイトに移動）
ブース No.	2H-03

■ セミナー情報

タイトル	未来を創造する生成 AI とオペレーションの融合 ～適正なプロンプト技術運用による次世代型 CC の構築～
概要	近年、コンタクトセンターを中心とした非対面顧客接点における生成 AI 技術の活用についての関心が高まっています。しかし、顧客フロントとしての最適活用には回答精度などの課題が存在しているのが現状です。 本セミナーではそのような課題を解決するとともに、導入効果を最大化するためノンボイスのチャンネルに着目し、生成 AI 活用基盤とプロンプト技術運用を融合させた次世代型コンタクトセンター構築についてご紹介します。
講師	バーチャレクス・コンサルティング コンサルティング&ビジネスデベロップメント部 グループリーダー 藤谷 剛仁
申込ページ	https://crm.callcenter-japan.com/cco/seminar/schedule.php ※5月30日(木) 15:55~16:45【J-17】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 >>](#)