

バーチャレクス、コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2023 in 大阪に出展

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、バーチャレクス）は、2023年6月22日（木）、23日（金）と二日間にわたって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 2023 in 大阪」に出展いたします。



本展示会についての詳細は[こちら](#)

バーチャレクスブースでは、顧客対応に必要な標準機能を備え、さまざまな外部システムと API 連携できるサブスクとしても提供可能なコールセンターCRM、AWS を活用したコールセンタークラウドサービス、AI・チャットボットなどの運用最適化支援サービス、分散センターの構築を支援するソリューションなどをご紹介します。

■ 出展製品／サービスのご紹介[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、対応業務の1画面完結を一層推進するために UI 改善をした最新バージョンをご紹介します。

[Virtualex iXClouZ \(バーチャレクス アイエクスクラウド\)](#)

inspirX をベースに、あらゆる接点からの顧客情報をためて、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。

[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バーチャレクスが現場視点で開発した「業務効率化」や「生産性向上」に貢献するコールセンターシステムのクラウドサービスです。

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、一つ一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、音声ボット等の導入／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をご提供しています。運用／業務改善・強化の実績が豊富なバーチャレクスが、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 ボット（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ボット・チャットボ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。ボットの運用のみならず、顧客にボ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	2023 年 6 月 22 日（木）～23 日（金） 10:00～17:30
会場	OMM 展示ホール アクセスマップ
来場事前登録	こちら よりご登録ください（主催者サイトに移動します）
ブースロケーション	H-27

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。課題やお悩みをお持ちの企業様は是非、会期中バーチャレクスブースにお立寄り頂きの上、担当者までお声かけください。

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。

製品・サービスに関する問い合わせ先

こちらの[専用フォーム](#)よりお問い合わせください