

## 【7/31 開催無料ウェビナー】

## データドリブンによるビジネス戦略

## コンタクトセンター運営改善につなげる Amazon Connect と CRM データのクロス分析

～カスタマーエクスペリエンスへの転換に効果的なデータ活用の極意とは～

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、ARアドバンステクノロジー株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 武内 寿憲、以下、A.R.I.）と共催で、7月31日（月）12:00より無料オンラインセミナー「コンタクトセンター運営改善につなげる Amazon Connect と CRM データのクロス分析～カスタマーエクスペリエンスへの転換に効果的なデータ活用の極意とは～」を開催いたします。



データドリブンによるビジネス戦略

## コンタクトセンター運営改善につなげる Amazon ConnectとCRMデータのクロス分析 ～カスタマーエクスペリエンスへの転換に効果的なデータ活用の極意とは～

7.31 (月) 12:00～13:00  
-参加費無料-



バーチャレクス・コンサルティング株式会社  
クライアントパートナーリング部  
アカウントエグゼクティブ  
高橋 徹也



ARアドバンステクノロジー株式会社  
執行役員  
ユニファイドソリューションユニット  
ユニット長  
宮尾 和茂



アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社  
プロダクティビティアプリケーションズ事業本部  
Connect Specialist SA  
坂田 一郎

▶セミナー参加の事前登録は[こちら](#)から

本セミナーでは、コンタクトセンターの具体的な活用事例をコンサルティング×システムの2つの観点でお話しいたします。センター運営における改善ポイントや顧客体験価値の設計に役立てられる内容となっております。

近年の飛躍的なテクノロジーの進化により、コンタクトセンターでは、様々なデータを集積することが可能になりました。

しかしながら、日々の業務に追われるコンタクトセンターの運営現場では、この膨大なデータを適切にレポート化、分析し、業務改善に結びつけていくことは、容易ではありません。

本セミナーでは、コンタクトセンタークラウド Amazon Connect を提供するアマゾン ウェブ サービス ジャパン様をゲストスピーカーにお招きし、導入企業様の市場動向や、国内外のセンターではどのような課題を持っているかなどをお話いただきます。

そして、コンタクトセンター業務への理解とシステムの提供、両方に強みを持つ、ARアドバンステクノロジーとバーチャレクス・コンサルティングの2社が、どのような手法を試みれば、課題を可視化し、コンタクトセンターの運用改善につなげることができるのか、事例を交え、その極意をご紹介します。

■ こんな方にお勧めのセミナーです。

コンタクトセンターにおける

- ・運営を可視化し、データを業務改善、CS 向上に活用したい
- ・業務効率化とカスタマーエクスペリエンスの向上を両立させたい
- ・管理者の負荷を軽減したい
- ・データは各種揃ってはが、正しいレポートができていない
- ・改善はしていきたいが、そもそもの課題を把握できていない
- ・課題が見えても施策の実行における現場負荷が高い
- ・CTI や CRM の新規導入・リプレースを検討している
- ・その他現状の仕組みに改善の余地を感じている など

■ 開催概要

▼日時

2023 年 7 月 31 日（月）12:00~13:00

▼形式

Zoom ウェビナー

▼参加費

無料

■ スピーカー

アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社

プロダクティビティアプリケーションズ事業本部 Connect Specialist SA

坂田 陽一郎

AR アドバンステクノロジー株式会社

執行役員

ユニファイドソリューションユニット ユニット長

宮尾 和茂

バーチャレクス・コンサルティング株式会社  
クライアントパートナーリング部  
アカウントエグゼクティブ 高橋 徹也

■ ファシリテーター

A R アドバンステクノロジー株式会社  
ユニファイドソリューションユニット CX スペシャリスト  
武居 正子

セミナー参加の事前登録 URL

<https://cc-solution.virtualex.co.jp/event/20230731.html>

【注意事項】

- ・ 同業他社および開催企業の競合にあたる企業の方のご参加はご遠慮いただく場合がございます。予め、ご了承ください。

---

■ 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。

[https://www.virtualex.co.jp/contact\\_form/service-form.html](https://www.virtualex.co.jp/contact_form/service-form.html)