

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 2023 in 東京に出展**

～コールセンターのCX向上、DX推進を支えるCRM、CTI、アウトソーシングなど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、2023年11月9日（木）、10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 東京](#)」に出展いたします。



第24回
コールセンター／CRMデモ&コンファレンス 2023 in 東京
2023年11月9日(木)・10日(金) 10:00-17:30 サンシャインシティ・文化会館ビル

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つつある状況です。

バーチャレクスではテクノロジーの活用によって、コールセンター運営の効率化を進めるとともに、顧客満足度を向上させるような各種ソリューションを提供しています。

バーチャレクス ブース No. **2A-15**

■ 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マルチチャネルのCRMソフトウェアです。[最新バージョン 5.7](#)では、「コールセンターの顧客情報ポータル」としての役割を期待するユーザーニーズに応え、さまざまな機能追加を行いました。[分析プラットフォーム「Tableau」との連携](#)により、CTIやPBX、基幹システム、MAなど様々なデータを活用したダッシュボードビューは必見です。

[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、あらゆる接点からの顧客情報をためて、つないで、活用する、コール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。



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」に貢献するコール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 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。

[官公庁、地方自治体における二次請けや人材派遣サービス](#)

官公庁や地方自治体の入札案件に関して、人材不足や運営拠点不足へ対して柔軟且つ、スピーディーにご要望へお応えしております。その他、お客様のご要望に応じたセンター規模や業務カスタマイズ、ならびに人材派遣サービスの提供も可能です。

■ 出展概要

開催日時	2023年11月9日(木)～10日(金) 10:00～17:30
会場	サンシャインシティ・文化会館ビル アクセスマップ： https://www.callcenter-japan.com/tokyo/visit/access/
来場事前登録	https://crm.callcenter-japan.com/cct/form/visitor_regist.php (主催者サイトに移動します)
ブース No.	2A-15

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。事前商談の予約も承っておりますので、お気軽にお問い合わせください。

[資料請求・お問い合わせ](#)

[事前商談予約申込](#)

■ [バーチャレクス・コンサルティング株式会社](https://www.virtualex.co.jp)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](#)