

**クラウド型コールセンターシステムシェア No.1※のリンクと
コールセンターに特化した CRM システムを展開するラクスが、
「カスタマーサポートマネージャー はじめの一步セミナー」を開催**

クラウド型コールセンターシステムの「BIZTEL（ビズテル）」を展開する株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田 元治）は、コールセンター業務に特化した機能やサービスをパッケージングしたクラウドサービス「楽テル」を提供する株式会社ラクス（本社：東京都渋谷区、代表取締役：中村 崇則）と共同で「カスタマーサポートマネージャー はじめの一步セミナー」を2月2日（金）に開催します。

本セミナーでは、顧客管理システムの導入や、窓口のコールセンター化を検討している企業の「カスタマーサポート部門」のマネージャーを対象に「応対品質を向上させたい」「日々の問い合わせ状況をしっかりと把握したい」「短期間・低コストで窓口をコールセンター化したい」といったさまざまな課題を解決するためのヒントを提供します。

当日は3本のセッションを予定しており、ラクス社は「顧客対応業務を1/3に！効率化を実現するCRMの活用ポイント」と題し、顧客対応業務におけるCRMの役割と活用のポイントについて講演を行います。

リンクは、「コールセンター・顧客対応窓口の先進事例とこれからのカタチ」と題し、1,000社超の導入実績を持つクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL（ビズテル）」の先進的な取り組みや特徴的な事例を交えながら、顧客窓口のあり方について解説します。

3本目のセッションでは、コールセンターの起ち上げやコンサルティング・研修等で数多くの現場を支えてきた株式会社ブランニューデイの池田浩一氏による「はじめの一步：顧客対応部門マネージャ8つのポイント」と題した講演を行う予定です。

※ミック経済研究所『クラウド型 CRM 市場の現状と展望2017年度版』より

セミナーの詳細は以下のとおりです。

■開催概要

セミナー名称	カスタマーサポートマネージャー はじめの一步セミナー ～サポート部門の応対品質改善と働き方改革を進めるためにすべきこと～
主催	株式会社リンク・株式会社ラクス

協力	株式会社ブランニューデイ
日時	2018年2月2日(金) 15時00分 - 18時00分 (受付開始14時30分)
会場	株式会社ラクス 東京都渋谷区千駄ヶ谷5丁目27-11 アグリスクエア新宿 2F セミナールーム JR各線 新宿駅南口より徒歩7分 東京メトロ丸ノ内線/副都心線 新宿三丁目駅 E8 新宿南口出口より徒歩3分
参加費	無料
対象者	<ul style="list-style-type: none"> 顧客サポート部門で業務効率に課題を抱えている方 顧客サポート部門でCRM導入・リプレイスを検討中の方 楽テル利用中でCTI連携を検討中の方
セッション1	15時10分 - 15時40分 顧客対応業務を1/3に！ 効率化を実現するCRMの活用ポイント 近年は顧客対応業務におけるCRMの導入が進んでいますが、実際にCRMがどのように効率化に寄与するのかをご存じでしょうか？顧客対応業務におけるCRMの役割と、その活用のポイントを解説します。 株式会社ラクス クラウド事業本部 データベース・クラウド事業部 窪田 崇
セッション2	15時40分 - 16時10分 コールセンター・顧客対応窓口の先進事例とこれからのカタチ。 BIZTELは、1,000社を越えるお客さまのさまざまな事例の中から、先進的な取り組みや特徴的な事例を取り上げ、これからのコールセンター・顧客対応窓口のあり方についてお話しします。 株式会社リンク BIZTEL 事業部 技術営業チーム マネージャー 串田 秀
セッション3	16時20分 - 17時20分 はじめの一步：顧客対応部門マネージャー8つのポイント コンタクトセンター他組織のマネジメント(大小400社以上)、サポート経験を有する業界屈指の講師が、「中期的コスト管理」「ピープルマネジメントの考え方」「ミスや苦情について」等のリアルな事例(失策や成功)のツボを紹介します。 株式会社ブランニューデイ 代表取締役 池田 浩一
個別相談会	17時20分 - 17時40分 セミナー終了後、個別相談会を開催します。お気軽にご相談ください。

■お申し込み方法について

事前申し込みが必要です。

参加申し込み用Webサイト <https://fs219.xbit.jp/d585/form5/>

BIZTEL (ビズテル) について

BIZTELは、10周年を迎えクラウド型テレフォニーサービスのパイオニアとして、企業向け電話サービスを幅広く展開しています。導入実績は、1,000社超の導入企業数、20,000席超の稼働席数を達成し、ミック経済研究所より発行された『クラウド型CRM市場の現状と展望2017年度版』において、国内クラウド型コールセンターシステムシェア第1位のサービスとしてリストアップされました。BIZTELは、これからも「コールセンター業務を総合的に支援するプラットフォーム」として、業務の効率化に貢献するさまざまなサービスの企画・開発を通じて、お客さまの「顧客コミュニケーションの品質向上」を支援してまいります。サービスの詳細は、<http://biztel.jp/>をご覧ください。

株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティングを軸として、クラウド型ホスティングやクラウド型テレフォニーサービス、セキュリティプラットフォームサービスなど、さまざまなインターネット関連サービスを提供しています。農系事業にも取り組んでおり、2011年10月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。事業内容の詳細は、<http://www.link.co.jp/> をご覧ください。

本プレスリリースに関するお問い合わせ先
株式会社リンク PR 事務局 ビルコム株式会社 担当：櫻井 TEL：03-5413-2411 / FAX：03-5413-2412 / Email： Sakurai@bil.jp