

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ181113-01
2018年11月13日
株式会社リンク

**リンクとラクス、12月13日（木）に
『コンタクトセンター はじめの一步セミナー』開催
-業務効率化とカスタマーサクセスを実現するシステム活用について解説-**

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・ヘルプデスク向け CRM システム「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）との共催により、2018年12月13日（木）に「コンタクトセンター はじめの一步セミナー」を開催します。

本セミナーでは、コールセンターシステムと CRM システムを用いてカスタマーサポート業務の効率化を促進し、顧客満足度向上や対応品質の向上を実現するための具体的な方法について講演します。さらに、コンタクトセンターの運営部署によるカスタマーサクセスの実践と自社の収益に貢献する取り組みについて、成功事例を交えてお伝えする予定です。

昨今、コンタクトセンターは顧客からの問い合わせに対応するだけでなく、顧客満足度の向上や事業を改善するためのデータ収集・分析などのさまざまなミッションを担っており、その役割は多岐にわたります。一方で、売上・利益に対する貢献度をアピールしづらい場合が多く、業務の重要度と社内における評価とのギャップに問題意識を抱いている現場責任者も少なくありません。

本セミナーでは、コンタクトセンターの業務支援システムを提供するリンク・ラクスの両社が蓄積したノウハウから、こうした問題を解決するために必要な考え方と具体的な方法について解説します。

▼セミナーの詳細・お申し込みはこちら
https://go.biztel.jp/20181213seminar_p

■開催概要

名称	コンタクトセンター はじめの一步セミナー ～コンタクトセンターで実現するカスタマーサクセス。 プロフィットセンターへ進化するためのシステム活用～
主催	株式会社リンク・株式会社ラクス
日時	2018年12月13日(木) 15時30分～18時00分(受付開始15時00分)
会場	株式会社リンク セミナールーム 東京都港区赤坂7丁目3-37 カナダ大使館ビル1階 東京メトロ 銀座線・半蔵門線 / 都営地下鉄 大江戸線 青山一丁目駅 徒歩4分
参加費	無料
定員	30名(申し込み先着順)
対象者	<ul style="list-style-type: none"> ■受け身のサポート業務から脱却して、収益に貢献できる部署に転身を図りたい方 ■顧客の満足度を向上させ、より深い関係を構築する仕組みについて知りたい方 ■成長企業がコンタクトセンターで実践し、成果を出している取り組みについて知りたい方 ■コンタクトセンターの業務を効率化させるシステムについて知りたい方 ■コンタクトセンター業務や商品・サービスにおける課題を解決したい方 ■日々の問い合わせの現状把握をしっかりと行いたい方

■講演内容

セッション1	<p>(15時40分～16時30分)</p> <p>『「顧客の成功」のために。 コンタクトセンターで実現する CRM 活用を通じたカスタマーサクセスとは』</p> <p>時代の流れと共に、コンタクトセンターでの顧客対応に求められる役割は「サポート」から「サクセス」に変わりつつあります。CRMの導入社数950社を超える実績から、顧客に成功を促し、企業の持続的な収益の獲得をアシストする「攻めの対応」についてお伝えします。</p> <p>講師：株式会社ラクス クラウド事業本部 データベース・クラウド事業部長 西村 和倫</p>
セッション2	<p>(16時40分～17時30分)</p> <p>『成長クラウドサービス事業者が必ず勉強している顧客対応スタンス』</p> <p>スタートアップ企業や成長企業の多くがなぜBIZTELを使い、どうやって成果を挙げているのか。彼らが意識する顧客対応への取り組み方と、その成長を支えるカスタマーサポートの取り組みについて、1,100社を超えるBIZTELのユーザの中から事例を踏まえて解説します。</p> <p>講師：株式会社リンク 取締役 BIZTEL 事業部長 坂元 剛</p>
個別相談会	<p>17時30分～18時00分</p> <p>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。</p>

■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://go.biztel.jp/20181213seminar_p

BIZTEL（ビズテル）について

BIZTEL は 2006 年のサービス提供開始以降、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システムやコールセンターシステムを幅広く展開しています。2018 年には、1,100 社超の導入企業数、22,000 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 2 年連続シェア第 1 位のサービスとしてリストアップされました。

サービスの詳細は、<https://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。

事業の詳細は、<https://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
ビルコム株式会社 星（株式会社リンク PR 事務担当） TEL：03-5413-2411 / FAX：03-5413-2412 / Email： link@bil.jp