

報道関係者各位
プレスリリース

No. BZ190614-01
2019年 6月 14日
株式会社リンク

CRM・CTI 活用の優良事例をのべ 2,000 社超の導入実績から紹介！
リンクとラクスによる
『コンタクトセンターのシステム導入 はじめの一步セミナー』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・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）と共同で、2019年7月10日(水)に「コンタクトセンターのシステム導入 はじめの一步セミナー」を開催します。

本セミナーでは、CTI（電話とコンピュータの統合システム）と CRM システムを用いたカスタマーサポート業務の効率化や、顧客満足度向上・対応品質の改善などのさまざまな課題を解決する方法について、事例を交えて解説します。

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、VOC（顧客の声）の収集や良質なカスタマー・エクスペリエンスの提供などの重要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。

今回のセミナーでは、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、センター従事者が直面する課題の解決に役立つ情報をお伝えします。

▼セミナーの詳細・お申し込みはこちら
https://go.biztel.jp/20190710seminar_p

■開催概要

名称	コンタクトセンターのシステム導入 はじめの一步セミナー ～～ のべ2,000社超の導入企業から厳選した 「CRM・CTI活用の成功事例」を紹介 ～～
主催	株式会社リンク・株式会社ラクス
日時	2019年7月10日(水) 16時00分～18時00分(受付開始15時30分)
会場	株式会社ラクス 東京本社セミナールーム 東京都渋谷区千駄ヶ谷5丁目27-11 アグリスクエア新宿2階 JR各線 新宿駅南口より徒歩5分 東京メトロ丸ノ内線 / 副都心線 新宿三丁目駅 E8 出口より徒歩1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"> ■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 ■CRMの導入により、業務効率化を実現した事例について知りたい方 ■CTIの導入により、さまざまな課題を解決した事例について知りたい方 ■日々の問い合わせの現状をしっかりと把握したい方

■講演内容

セッション1	<p>(16時00分～16時50分) 『実例で紹介！CRM導入事例からわかる業務効率化』</p> <p>「電話業務を効率化したい」と考えている方、必見です！対応履歴や顧客情報の管理は少しの工夫で劇的にラクになります。CRMの導入社数950社超の実績を持つ株式会社ラクスが、オペレーターによるデータ入力作業など電話対応に関するさまざまな業務を効率化した事例について、CRMの画面を交えながら紹介します。</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 課長 森山 潤</p>
セッション2	<p>(17時00分～17時50分) 『CTI導入に興味のある方必見！ 管理者・SV・オペレーターの負担を削減してCS向上を実現する、 「CTI活用の優良事例」のご紹介』</p> <p>「コール数や放棄呼の状況を、手間をかけずに把握したい」「入電状況のレポート作業をラクにしたい」「通話を録音したい」「効率よく新人を指導したい」「オペレーターの不満を解消したい」など、コンタクトセンター運営に関わるさまざまな課題・悩みを解決するシステムがCTIです。</p> <p>今回の講演では、1,200社を超えるBIZTEL導入事例の中から、CTIの導入・リプレイスを検討している方にぜひ知ってほしい「CTI活用の優良事例」を紹介します。</p> <p>講師：株式会社リンク 取締役 BIZTEL 事業部長 坂元 剛</p>
質疑応答・個別相談会	<p>(17時50分～18時00分) セミナー終了後、質疑応答・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/20190710seminar_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 2018 年度版』において、クラウド型コールセンターシステム **3 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