

「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2018 in 東京（第19回）」に出展

アグレックスは、2018年11月15日（木）～16日（金）に池袋サンシャインシティ・文化会館で開催された株式会社リックテレコム 月刊コールセンタージャパン、UBM ジャパン株式会社主催「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2018 in 東京」に、ベクスト株式会社と共同出展しました。

当展示会は「強い顧客接点の創り方」をテーマに150社以上が出展し、研修講座を合わせて100以上ものセミナープログラムが行われるコールセンター・CRM業界の日本最大イベントです。

ベクスト・アグレックスブースでは、コールセンター向け「音声マイニングソリューション」の「VextVoiceMiner」と「アグレックスワンストップ運営支援サービス」についてご紹介、初日にはワークショップも開催しました。ご来訪頂いた皆様、ありがとうございました。

ブース出展「音声マイニングソリューション」

顧客体験が重要視される傾向のなか、コールセンターは顧客サポートの拠点としてだけでなく、お客様の声と企業をつなぐ拠点としてより一層重要な役割を担っています。

ベクストとアグレックスが連携して提供する「音声マイニングソリューション」は、コールセンターに寄せられる通話音声データをテキスト化し、会話内容にあわせて分類、分析、共有することが可能です。

「VextVoiceMiner」コーナーでは、コールセンターに蓄積される通話音声データのテキスト化、通話内容の自動要約、通話中のリアルタイム話題への回答支援、会話分析によるFAQ構築やAI教師データの作成支援等までの流れについてデモンストレーションを交えてご説明いたしました。

「アグレックスワンストップ運用支援サービス」コーナーでは、ソリューションの導入から導入後の運用支援までサポートする「VextVoiceMiner」の活用定着支援、自社コールセンターでの音声マイニングを用いた業務改善・品質向上への取り組みから得たコールセンター業務改善を行ううえでの極意についてご紹介いたしました。



音声マイニングワークショップ「費用対効果が見える！ コールセンターのデータ活用術 ～知識生成から業務改善まで」

ワークショップでは「VextVoiceMiner」の特徴・活用例、他社導入事例についてお話いたしました。当日は多くのお客様にご参加いただき満席となりました。ありがとうございました。



【関連ソリューション】

「音声マイニングソリューション」の詳細については以下のページをご覧ください。

<https://www.agrex.co.jp/service/detail/customer013>

【お問い合わせ】

株式会社アグレックス

ビジネスクリエーション事業本部 ソリューション営業第1部

担当：笹木

TEL：042-371-5965 E-mail：system_contact@m.agrex.co.jp