

報道関係各位  
プレスリリース

株式会社リンク  
No.BZ170428-01  
2017年4月28日

## リンクとラクス、5月26日(金)に 「コンタクトセンター運営はじめの一歩セミナー」を開催

10周年を迎えたクラウド型テレフォニーサービス「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2017年5月26日(金)に「コンタクトセンター運営はじめの一歩セミナー」を開催します。

企業と顧客との身近な接点であるコンタクトセンターは、多様化する顧客のニーズに適切に応える柔軟性が求められています。

本セミナーではコンタクトセンター運営において多くのコンサルタント実績を有するプロフェッショナルを招き、現在の運用に課題を抱えている企業やユーザに対して効率的で効果的なコンタクトセンター開設を実現した事例について解説。また、CTIとCRMの活用によってオペレーターのスキル向上に加え、顧客満足度の向上によって売上拡大を実現した事例を紹介します。セッション後は、個別相談会を設けていますので、抱えている課題や疑問について気軽に相談することができます。

### ■ 開催概要

|     |   |
|-----|---|
| 名称  | コンタクトセンター運営はじめの一歩セミナー   |
| 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  | 2017年5月26日(金) 15時00分 - 17時20分(受付開始14時30分)   |
| 会場  | 新宿三丁目貸会議室 駅前(カワセビル)<br>東京都新宿区新宿3-17-5 カワセビル B1FルームC<br>東京メトロ丸の内線/副都心線・都営新宿線 新宿三丁目駅(B6)出口直結<br>JR新宿駅東口 徒歩3分  |
| 参加費 | 無料  |
| 対象者 | <input type="checkbox"/> 現状のコンタクトセンター運用への課題をお持ちの方<br><input type="checkbox"/> コンタクトセンターの開設を検討中の方<br><input type="checkbox"/> コンタクトセンターシステム(CTI/CRM)の再構築を検討中の方 |

※ セミナーの内容は次ページをご覧ください。

■ 講演内容

|         |   |
|---------|---|
| セッション 1 | 15 時 10 分 – 15 時 50 分<br><b>改めて”電話”業務を考える!<br/>クラウド CTI 活用で実現する良質な顧客体験</b><br>クラウド型の普及により、CTI システムはセンター・CS 部門のみでなく業務部門でも顧客接点改革を目的に活用されています。現場で”つかえる”システムに必要なことを、事例を基に解説します。<br>株式会社リンク BIZTEL 事業部 事業企画チーム マネージャー<br>兼 ブライシス株式会社取締役 高原陽一 |
| セッション 2 | 15 時 50 分 – 16 時 30 分<br><b>顧客対応業が 1/3 に！CRM の活用で実現できる効率化とは</b><br>オペレーターの対応時間が膨らみ、人件費削減に課題がありませんか？<br>CRM を提供するラクスに寄せられる声をもとに、導入前のあるある課題とその解決、CRM 活用時のポイントを紹介します。<br>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 3 | 16 時 40 分 – 17 時 20 分<br><b>お客様との対話は商売繁盛の KPI マネージャーの役割と心得</b><br>センター・マネジメントの成功と残念な事例。成功の鍵は？失策の原因は？<br>23 年（大小 350 社以上）のサポート経験を有する業界屈指の講師が、直近のリアルな事例とツボを紹介します。<br>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<br>セミナー終了後、個別相談会を開催しますので、お気軽にご相談ください。   |

■ お申込み方法について

受講には事前申込みが必要です。

申込み用ウェブサイト <https://fs219.xbit.jp/d585/form7/>

■ セミナーに関するお問い合わせ

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 担当：窪田

TEL : 03-5369-4845

メール: [rakutel@rakus.co.jp](mailto:rakutel@rakus.co.jp)

**BIZTEL（ビズテル）について**

10 周年を迎えた BIZTEL は、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。インターネットと PC さえあればコンタクトセンターが構築できる「 BIZTEL コールセンター 」や、スマートフォン・PHS の内線化が手軽に行える「 BIZTEL モバイル 」など、クラウドの強みを最大限に活かしたサービスラインナップが特長です。今後も先進性と柔軟性を兼ね備えたサービスを順次提供予定です。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、業界最大級の稼動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 担当：高原・河井

〒107-0052 東京都港区赤坂 7 丁目 3 番 37 号 カナダ大使館ビル 1 階

TEL : 0120-948-135 / FAX : 03-6867-0216 E メール : [pr@biztel.jp](mailto:pr@biztel.jp)