



2023年10月26日

PCIソリューションズ株式会社

PCI ソリューションズ、コールセンターCRM デモ&コンファレンス 2023 in 東京に Amazon Connect 関連サービスを出展

PCIソリューションズ株式会社（代表取締役社長：守屋元雅、以下当社）は、2023年11月9日(木)・10日(金)の2日間にわたって開催される「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2023 in 東京 (第24回)」に出展いたします。

また、CS Media ゾーンにてミニプレゼンを両日ともに実施いたします。本プレゼンでは Amazon Connect と連携するサービスを活用した CX 向上の事例、持続的成長を支えるコールセンターシステムをご紹介します。



■ 出展内容

PCIソリューションズでは、『Amazon Connect』の活用を核としたビジネス展開を積極的に取り組んでいます。特にコールセンター向けのサービスは年々需要が広がっており、ラインナップの充実を図っています。

本展示会では、同社の展開する Amazon Connect の導入ならびに関連機能の開発支援に関するソリューションに特化して展示する予定です。オペレーターの状態・ステータスを示す表示灯との連携サービスや、タスク管理ツールである Backlog と連携したサービスなど、コールセンターで発生するいくつかの付随業務を支援するサービスをご紹介します。

■ ミニプレゼン内容

CS Media ゾーンにて11月9日(木)・10日(金)両日とも、ミニプレゼンを実施いたします。

日時：11月9日(木) 11:00~11:20

場所：CS Media ゾーンミニプレゼンコーナー

内容：オペレーターの状況を表示灯で見える化！顧客体験(CX)を高める実践事例

概要：表示灯を用いてオペレーターの状況をリアルタイムで可視化したことで、どのようにしてCXが向上したのかを解説します。Amazon Connect と表示灯連携サービスの導入事例を通して、表示灯がどのようにCSチームの意識を高め、顧客へのレスポンス時間を短縮したのかを紹介します。オペレーターの効率と顧客体験(CX)の最適化に関心のあるすべての方におすすめです。

日時：11月10日（金） 11:00～11:20

場所：CS Media ゾーンミニプレゼンコーナー

内容：人数の増減に柔軟に対応、Amazon Connect と Backlog で構築するコールセンターシステム

概要：「ライセンスはいくつ購入すればいい?」「人数の増加でシステム拡張しないといけない」、このような課題で頭を悩ませていませんか。このセッションでは、人数の増減にも柔軟に対応できる Amazon Connect と Backlog の連携サービスによるコールセンターシステムを紹介。メールや電話の対応履歴も自動でタスク登録し一元管理し、カンバンボードで状況確認。持続的な成長を支えるシステムをご提案します。

■ 今後の展開

コールセンター業務が複雑化し、オペレーターの負担が拡大するなかで、コールセンター業務の DX 化・効率化へのニーズは高まっています。このような需要に応えるためにも、多様なニーズに対応するラインナップの拡充、サービスの拡販に引き続き取り組みます。

■ コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2023 in 東京 出展概要

開催日時：2023年11月9日（木）・10日（金） 10:00-17:30

会場：サンシャインシティ・文化会館ビル 〒170-0013 東京都豊島区東池袋 3-1-1

小間番号：3C-01

展示内容：Amazon Connect スタートパック

Amazon Connect 信号灯連携

Amazon Connect Busylight 連携

Amazon Connect Backlog 連携



以上

<本リリースに関するお問い合わせ先>

PCIソリューションズ株式会社

デジタルイノベーション事業本部ソリューション営業部1部

E-mail: psol_marketing@pci-sol.com