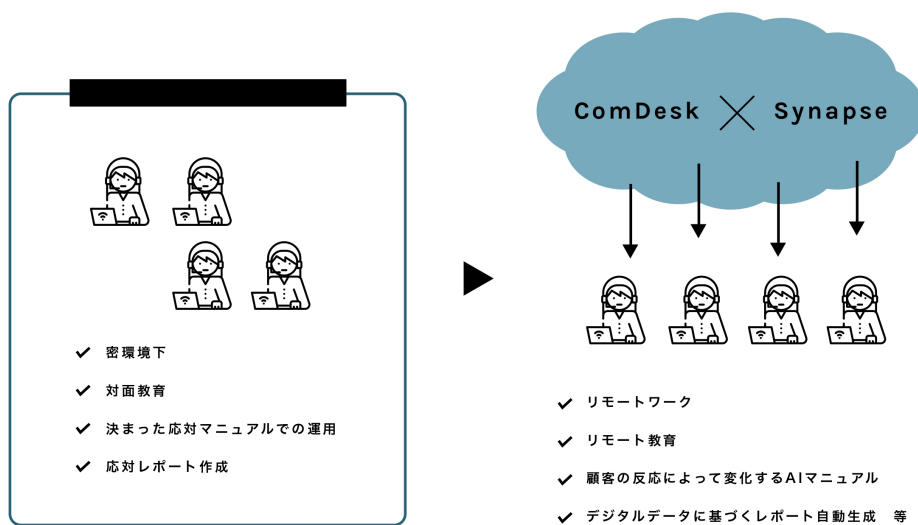


ニューノーマル時代のコールセンター運営に向けたR&Dプロジェクトを開始

みらいリレーションズとWidsleyが連携

アカデミアの先端技術の社会実装を推進する株式会社みらいリレーションズ（本社:東京都渋谷区、代表取締役 齋藤 康平、以下「みらいリレーションズ」）と、株式会社Widsley(本社:東京都渋谷区、代表取締役 高橋弘考、以下「Widsley」)は、リモート環境下においてもセキュアに教育と運営が可能となる新たなコールセンター運営のR&Dプロジェクトを立ち上げます。両社は連携し、ニューノーマル時代における新たなコールセンター運営の実現を目指します。



背景・概要

新型コロナウイルスの世界的な感染拡大を受け、企業の営業活動にとっても、これまでにない新たな在り方が求められています。リモートワークが進み、在宅での顧客対応、テレビ会議システムを利用した営業活動など、これまで経験したことない遠隔での人材教育・マネジメントにおいては、いまだ課題が多く残されています。

Widsleyは世界初の携帯回線連動できる唯一のCTI「ComDesk(コムデスク)」を開発・提供、セールスコミュニケーションプラットフォームシステムを運営しており、すでに在宅でのコールセンター業務を実施しています。

この度、超高速データ解析モジュール「シナプスエンジン」を用い、「言葉とデータを繋ぐ」新サービス開発を推進するみらいリレーションズと連携し、Com Desk内のデータ、Eメールや社内SNS等のログ、SFA、CRM等の社内システムにおける様々なデータを分析、リモートワーク環境下での円滑なコールセンターの運営を目指し、R&Dプロジェクトを立ち上げます。

本プロジェクト概要

Widsleyがこれまでの企業活動により蓄積してきたデータを活用し、みらいリレーションズと連携することで、暗黙知を含むコミュニケーションをデジタルで捉えることが可能になります。

インバウンドにおいては、過去のコールセンター対応のログを瞬時に解析し、顧客に適切な案内を提示するシステムを用いて、対応する人材の経験値による差を小さくすることが可能となる状態を目指し、アウトバウンドでは、これまでは属人的な「勘」により個人に蓄積されていたものを、データ分析により定量的に可視化することで、組織間で共通のナレッジとして展開、スキルの平準化を目指します。リモート環境下においても、円滑にノウハウを共有することが可能となり、オペレーターの質の向上や、アウトバウンドの効率化を目指します。

「非対面」と「コミュニケーション」を両立する、ニューノーマル時代における新たなコールセンターの実現を目指します。

以上

<会社概要>

会社名 株式会社Widsley
代表者 代表取締役 高橋 弘考
所在地 東京都渋谷区渋谷3-27-15坂上ビル4階
設立 2013年
HP <https://widsley.com/ja/>

会社名 株式会社みらいリレーションズ
代表者 代表取締役 齋藤 康平
所在地 東京都渋谷区恵比寿西一丁目33番6号 JP noie 恵比寿西
設立 2020年
HP <https://mirairelations.co.jp/>

当プレスリリースURL

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000009.000012305.html>

株式会社Widsleyのプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchrp/company_id/12305

株式会社みらいリレーションズ 広報担当

飯野TEL : 050-5276-6206 E-mail : contact@mirairelations.co.jp

株式会社Widsley 広報担当 山口

TEL : 03-6427-9219 E-mail : pr@widsley.com