

2023年10月26日

各位

PCIホールディングス株式会社
IR室

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2023 in 東京 (第24回) 出展

Amazon Connect 活用によるコールセンター支援ソリューション

PCIグループのPCIソリューションズ株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:守屋 元雅、以下「PCIソリューションズ」)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。PCIソリューションズはAmazon Connectの導入・関連機能の開発支援を得意としており、コールセンターで発生する様々な付随業務の効率化を支援するサービスをご紹介します。また、同展示会で実施するミニプレゼンでは、Amazon Connectと連携するサービスを活用した顧客体験(CX)向上の事例をご紹介します。



■ PCIソリューションズの強みと出展内容

PCIソリューションズは、大規模業務システムから電子機器の組込み開発まで幅広いニーズに応えるトータルソリューションプロバイダです。AWS セレクトティアサービスパートナーの認定も受けており、『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拡がっており、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フォーカスして展示いたします。オペレーターの状況・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^{※1}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。

※1 Backlog … ニューラボ社製のプロジェクト管理・タスク管理ツール

■ ミニプレゼン登壇内容

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

【ミニプレゼン① 11月9日(木) 11:00~11:20 開催】

- ・内容：オペレーターの状態を表示灯で見える化！顧客体験(CX)を高める実践事例
- ・場所：CS Mediaゾーンミニプレゼンコーナー
- ・概要：Amazon Connect と表示灯連携サービスの導入事例を紹介します。表示灯がCSチームの意識を高め、顧客へのレスポンス時間の短縮につながった様子を解説いたします。オペレーターの効率化と顧客体験(CX)の最適化に関心のあるすべての方におすすめです。

【ミニプレゼン② 11月10日(金) 11:00~11:20 開催】

- ・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
- ・場所：CS Mediaゾーンミニプレゼンコーナー
- ・概要：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します。メールや電話の対応履歴を自動でタスク登録して一元管理し、カンバンボード^{※2}で状況確認を可能にするなど、業務の見える化によるチームの生産性向上につながるシステムです。また、人数の増減にも柔軟に対応でき、ライセンス数などを気にする必要がありません。
※2 カンバンボード … タスクの状況をチーム内で一覧共有・管理するツール

■ 今後の展開

コールセンター業務が高度化・複雑化し、オペレーターの負担が増大するなかで、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、サービスラインナップの多様化・拡充、他のお客様への展開・拡販に取り組んでまいります。

■ 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 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



■ 会社概要

【PCIソリューションズ株式会社】 <https://www.pci-sol.com/>

会社名：PCIソリューションズ株式会社 (PCI Solutions INC.)

設立：2012年9月

所在地：東京都港区虎ノ門1-21-19 東急虎ノ門ビル

代表者：代表取締役社長 守屋 元雅

事業内容：【エンジニアリング事業】

組込みソフトウェア開発、エンタープライズ・ソフトウェア開発

【ICTソリューション事業】

AI活用ソリューション開発、クラウドサービスインテグレーション

【PCIホールディングス株式会社】 <https://www.pci-h.co.jp/>

会社名：PCIホールディングス株式会社 (PCI Holdings, INC.)

設立：2005年4月

所在地：東京都港区虎ノ門1-21-19 東急虎ノ門ビル

代表者：代表取締役社長 横山 邦男

<本件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
psol_marketing@pci-sol.com

写真・資料・素材等をご入用の場合もお問い合わせください。

本リリースに記載のすべての製品・サービス名は、各社の商標または登録商標です。