New Release

報道関係者各位

2016 年 7 月 26 日
バーチャレクス・コンサルティング株式会社

バーチャレクス・コンサルティング、SBI 証券様に
コールセンター向けデータ分析可視化サービス「パフォーマンス・マネジメント・クラウド」を導入

バーチャレクス・コンサルティング株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:丸山 栄樹、以下「バーチャレクス」)は、コールセンター向けデータ分析可視化サービス「パフォーマンス・マネジメント・クラウド」を、2016 年 7 月 25 日に株式会社 SBI 証券様(以下、SBI 証券様)に導入しました。

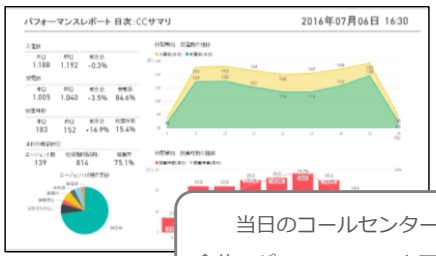
「パフォーマンス・マネジメント・クラウド」とは？

本サービスは、バーチャレクスの主軸分野であるコールセンター領域において、業務中に蓄積されるコールログやコンタクト履歴を利用し、コールセンター全体、オペレーター別など様々な切り口の業務状況や KPI (*1)の達成状況を、最適なタイミングで素早く可視化するサービスです。

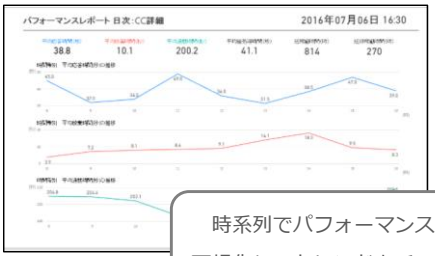
必要なタイミングで、タブレットやスマートフォンなどでも、手軽にレポートを確認できますので、**営業や企画部門などコールセンター以外の部門からの状況把握、重要な経営判断などマネジメント層のダッシュボードとして活用可能です**。

また、今後本サービスを多くの企業様に導入していただくことで**世の中のコールセンターにおける様々なベンチマークを集めることが可能**になります。この取り組みの効果として、**コールセンター全体のベンチマークと各社のコールセンター運営を具体的に比較し、業務改善へと繋げていくことも可能**となると考えております。

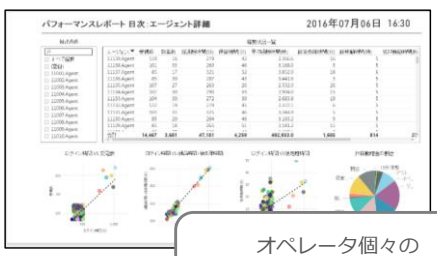
●本サービス利用後の可視化イメージ



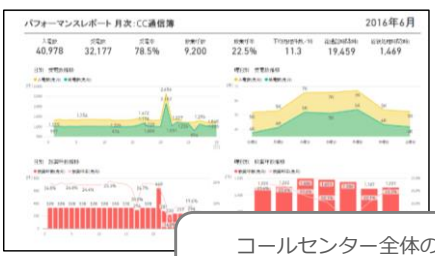
当日のコールセンター
全体のパフォーマンスを可視化



時系列でパフォーマンスを
可視化し、トレンドをチェック



オペレータ個々の
パフォーマンスをチェック



コールセンター全体の
パフォーマンスを月次で可視化

「パフォーマンス・マネジメント・クラウド（以下 PMC）」の詳細な特徴、システム概要につきましては下記のサイトをご覧下さい。
http://www.virtualex.co.jp/service/pmc.html

SBI 証券様の PMC 導入のねらい

SBI 証券様では、PMC 導入後、PBX コールログ (*2)に蓄積されている受電数や応答時間などの項目から、オペレーターの稼働状況や時間帯別の応答時間など各種推移を、数値とグラフでレポーティングすることにご利用いただきます。そのレポーティングを元にオペレーター業務の分析・改善に繋げ、コールセンター運営の最適化を図るため、活用いただきます。また、マネジメント層がコールセンターの状況を随時確認する事が可能となり、物理的に離れたコールセンターをより身近なものとして捉え、コストの最適化のみならずプロフィットを生むための情報源としても活用いただきます。

バーチャレクス・コンサルティングでは、今後も SBI 証券様のコールセンター業務を支援してまいります。

【株式会社 SBI 証券】

日本におけるオンライン総合証券の先駆者として、主要ネット証券で No.1 となる 356 万口座を保有する(*3)証券会社で、HDI-Japan（ヘルプデスク協会）が 2015 年 11 月に発表した企業のコールセンターでの対応を評価する「問合せ窓口格付け」において、国内最高評価となる「三つ星」を 6 年連続で獲得されるなど、顧客サポート分野で数々の受賞経験をもつ優良企業様です。

[会社概要]
社　名　：株式会社 SBI 証券
所在地　：東京都港区六本木 1-6-1
代表者　：代表取締役社長　髙村　正人
企業サイト：https://www.sbisec.co.jp/

【バーチャレクス・コンサルティング株式会社】

コンサルティング・テクノロジー・アウトソーシングの 3 つのサービスをコアとし、各種 CRM ソリューションの提供を主とした事業を展開。設立以来培ってきた、当社内でのコールセンター運営経験を活かし、流通、金融、通信、サービス、医療、メーカー、教育、情報産業等多岐にわたる業種・業界に豊富なノウハウを活用、事業開始段階の企画から現状打開のためのコンサルティング、それに伴い必要なマーケティング施策、システム導入のアドバイスや開発、事業開始・変革後の人材、システム保守を含む具体的な運用まで、ニーズに合わせたフレキシブルなサービス提供をしております。

[会社概要]
社　名　：バーチャレクス・コンサルティング株式会社
所在地　：東京都港区虎ノ門 4-3-13 ヒューリック神谷町ビル 8 階
代表者　：代表取締役社長　丸山　栄樹
企業サイト：http://www.virtualex.co.jp/

＜参考＞

*1 Key Performance Indicators 業績評価指標

*2 PBX (Private Branch eXchange) とは、公衆交換電話網に多数の構内電話機を接続する電話交換機の事です。コールセンターで利用する重要なシステムの一部であり、そこに蓄積された「コールログ」は、お客様との電話のやり取りなど、対応内容を記録したものの総称です。

*3 2016 年 3 月末時点の数値となります。また、「主要ネット証券」とは、口座開設数上位 5 社の SBI 証券、カブドットコム証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券（五十音順）を指します。（出所：SBI 証券 HP）

※本文に記載の社名、製品名は全て各社の登録商標または商標です。

※プレスリリースに記載された製品の価格、仕様、サービス内容などは発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】
バーチャレクス・コンサルティング株式会社
TEL: 03-3578-5322 Email: sales_info@virtualex.co.jp