



編集後記

平成28年6月23日をもって、バーチャレクス・コンサルティングは、東京証券取引所マザーズに株式を上場しました。設立から17年、ようやくこの日を迎えることができました。これもひとえに、みなさまのご支援の賜物と心より感謝申し上げます。

奇しくもこの日は、イギリスでの国民投票が実施され、翌日には「EU離脱派の勝利」という衝撃的な結果のニュースが世界中を駆け巡り、上場したばかりの弊社にとっては波乱の幕開けとなりました。今秋にはアメリカ大統領選本選も開始され、市場は依然として不透明な状況が予想されますが、弊社といたしましては、粘り強く自社製品・サービスの開発を強化しつつ、更にクライアント企業様のお役に立てるよう精励する所存でございます。

7月5日には、主力製品である顧客対応支援ソフトウェア「inspirX(インスピーリ)」の最新バージョンもリリースとなりました。本製品は、コンタクトセンターの現場運営を合わせ持つ、弊社ならではの利点が活かされ、オペレーション現場を徹底調査・研究した結果をソフトウェアの機能に反映し、使い易く改善しています。また、今後も続々とCRMやマーケティング関連サービスの新しいニュースをお届けする予定です。ぜひご期待ください。

末筆になりましたが、今回の上場を機に役員はじめ社員一同、社会的責任を自覚し、みなさまの信頼にお応えすべく一層の努力を重ねてまいりますので、引き続き、変わらぬご指導ご鞭撻を賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

編集担当：
齋藤 章子 (さいとう ゆきこ)

ご意見・ご感想はこちらまで

バーチャレクス・コンサルティング株式会社
〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-3-13
ヒューリック神谷町ビル8階
TEL: 03-3578-5322
FAX: 03-5425-8500
Email: infinity@virtualex.co.jp
www.virtualex.co.jp

VirtualeX CROSSWORD

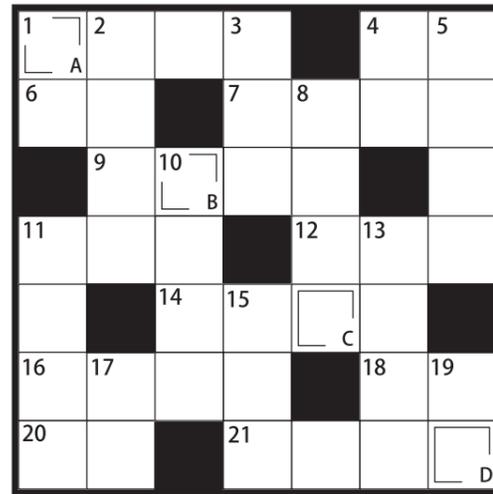
タテのカギとヨコのカギをヒントに、クロスワードパズルを埋め、A欄～D欄に入る文字を順番につなげていくと、バーチャレクス・コンサルティングに関連するワードが浮かび上がります。ぜひ挑戦してください！

<タテのカギ>

- 「コミ」「メディア」の前に付く言葉
- 東京一箱根間を往復するのが有名
- 旅行会社が企画します
- 3つ並ぶと最高位を表すアルファベット
- 事前に了承を得ておく
- 事件現場に急行する車
- 企業の投資・運用技術
- K.K.=〇〇〇〇会社
- 撮影現場などで使われる「No good」の略語
- チャンプーの後に使う
- 事前に用意しておく代わり
- 一定の地域の状態を縮尺して平面に描いた図

<ヨコのカギ>

- 番組収録前などに若手芸人が会場を和ませるために行うこと
- 自然環境保全やそれらへの意識や、関心があること
- 「鋤」や「犁」とかく農具
- マンションとの明確な違いは不明
- 食後の別腹に入るもの
- 「書留」「裁判所」の前に付く言葉
- 出勤は行き、退勤は？
- 容器に肉を詰めて作る冷製オードブル
- 多数の相手に対して親しみを込めていう語
- 都道府県や市町村などの地方〇〇体
- 桃太郎の持つたんごの材料
- 物事が滞らず、なめらかに進むさま。



回答は弊社Facebookページ: www.facebook.com/VirtualexConsultingからのメッセージ、もしくはinfinity@virtualex.co.jp宛のメールでご連絡ください。正解者の中から抽選で3名様に粗品をお送りいたします。尚、当選者の発表は商品の発送をもって代えさせていただきます。

締切: 2016年8月31日(水)

正解は弊社Facebookページ: www.facebook.com/VirtualexConsultingにて発表いたします。

RECOMMENDATION



『人工知能は人間を超えるか - ディープラーニングの先にあるもの』
松尾 豊: 著
角川EPUB選書: 出版



推薦者
マーケティングソリューション部
システムコンサルティングマネジャー
垣永 知昭 (かきなが ともあき)

ディープラーニングの衝撃 難しいことをわかりやすく説明するAI入門書

人工知能(以下、AIと示す)に興味がある人で、この何気ないニュースが、実はGoogleの自動運転車より凄かったと知らなかったら読むべき1冊。AIについて、専門的な内容を難しい数式も使わず、平易な言葉で説明した上で「産業(例えば、物流、コールセンターなど)への波及効果」や「近い将来なくなる職業と残る職業」など、ビジネス的観点(社会や経済への影響)での考察を筆者は示し、私たちにAIへの関わりを問いかけてきます。私自身、ずっと昔にAIに関連する研究をしていて、AIの実現の難易度を理解していますが、この書籍の内容と近年のAIに関する進化を見るに、AIは人間を超えてしまうのだと感じました。若手社員の方々も経営層の方々も今一度、AIの影響における将来の自分や会社の身の振り方を考えてみませんか?この「RECOMMENDATION」の執筆もAIに取って代わられる未来もすぐそこですよ。



Vol. 13
JULY 19, 2016



Our imagination. Growing your future.

infinity

INDEX

- MANAGEMENT VIEW: バーチャレクス・コンサルティング 両代表取締役より今後の決意と展望について
- FOCUS PROJECT: 中核的専門人材養成等に関わる委託事業に参画当社が持つ知見と技術を活用し、社会的な課題と向き合う
- RECOMMENDATION: 『人工知能は人間を超えるか - ディープラーニングの先にあるもの』
松尾 豊: 著 / 角川EPUB選書: 出版

東証マザーズ 上場記念号

MANAGEMENT VIEW

バーチャクス・コンサルティング 両代表取締役より 今後の決意と展望について

更なるクライアント企業への貢献を目指して

弊社は、6月23日に東京証券取引所のマザーズに上場いたしました。これはクライアント企業をはじめ協力会社、取引先など沢山の企業、あるいは関わりのあった全ての方々のお蔭です。この場をかりて心より感謝申し上げます。

弊社にとって上場は目的ではありません。これからもっとクライアント企業に貢献していくための通過点、節目にすぎません。上場の目的は資金調達などもありますが、会社としての信頼の確保が大きな目的です。弊社はコンタクトセンター、顧客管理、CRMなどという企業にとって非常に大切な領域でビジネスをさせて頂いています。その領域でクライアント企業とより深く、より広く協業させて頂いたためには、弊社そのものの信頼性が重要だ

と考えています。

これからのCRM領域は、「真のユーザー満足度の追及とコンタクトセンターのコスト削減のための問合せ（ユーザーの疑問）削減や24時間自己解決化」と「アナリティクスやディープラーニングなどの新たな技術を組み込んだプロフィットセンター化」の二軸を中心に弊社のサービスを強化し、クライアント企業に対してビジネスの結果で貢献していきたいと考えています。

上場により、コンプライアンスを中心とした社内整備も完了しておりますが、公的な企業となった自覚と責任感を持ちながら、更にクライアント企業に貢献できるよう努力してまいりますので、今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

経営課題を解決するサービスの拡充

多くのクライアントの顧客接点の仕組み作りやアウトソーシングをご支援させていただいていますが、明確なコンセプトを決めることが大事であると強く感じています。

あるカード会社のプレミアカードでは、エージェントがカードユーザーのもとに向いて、「私が担当させて頂きます」とわざわざ顔合わせまでして、レストランの予約、趣味関連の各種イベントのご紹介や予約など、コンシェルジュのサービスを行います。まさにエージェントの顔が見える専任のカスタマーサービスを展開されています。これもカード利用金額が多いからこそできるサービスです。また一方では、AIを利用して顧客対応窓口をロボットが対応することで、可能な限りコスト削減や問合せ



代表取締役社長
丸山 栄樹 (まるやま えいき)

せ対応率の向上・品質向上を目指すところもちらほらと現れています。顔が見えるセンターからロボットが対応するセンターと正反対な特徴を持つ時代へと移り変わってきました。コンタクトセンターの雇用の問題も深刻であり、企業におけるコンタクトセンターへのコスト意識やサービスに関する課題もより重要になっている中で、顧客接点をどのように構築するかというコンセプトを明確に打ち出して進める必要があると感じます。

どんな事業会社も顧客接点が経営においての重要テーマであると認識し、上場を機にクライアントの事業成功にコミットできるよう、さらに事業の拡充を積極的に図っていきます。

FOCUS PROJECT

中核的専門人材養成等に関わる委託事業に参画 当社が持つ知見と技術を活用し、社会的な課題と向き合う

「女性の学び直し」をテーマにポータルサイトを構築。

今後は、ストレスチェック分析後のフィードバック機能や、データ分析に基づくレコメンデーション機能を提供。当社の知見と技術を活用し、ビジネスを通じた社会貢献に挑む。

大胆な金融緩和、機動的な財政出動を受け、第三の矢として放たれた「日本再興戦略」では、若者、女性、高齢者等の活躍の機会を拡大するとともに、すべての人材の能力を高め、その能力を存分に発揮できる社会を構築することが謳われている。文部科学省の「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」は、こうした政策の一環であり、学校法人などからの申請・提案をもとに採択し、委託事業として進められている。様々な分野で事業が進められているが、どの事業も社会的な課題が背景にあり、それらの解決の契機となるような取り組みばかりである。「保育分野における中核的専門人材養成等の戦略的推進による潜在保育士の就職・再就職および長期就労支援事業」もその一つであり、6万9千人の不足が予想される保育士の確保という課題解決に向けて、2014年度から実施されている。

当社は、主幹の学校法人様からご相談を受け、昨年度(2015年度)より、参画させていただいている。昨年度は、保育士という枠組みを越えて、結婚、出産、育児の他、何らかの理由で業務の現場から離れている女性を対象とした「女性の学び直しプログラム」と呼ばれる各校の研修プログラムをワンストップで紹介するポータルサイトのβ版を開発させていただいた。また、これと併せて、本年度以降の取り組みについて協議・検討させていただき、現在も継続して参画させていただいている。

本年度は、前述のポータルサイトβ版をブラッシュアップし、コンテンツの充実化を図る一方で、まったく新しい試みも進める。まず、保育士さんやその管理者に、ストレスチェックや職務

満足度調査を受けていただき、その分析結果をフィードバックする仕組みを提供する。また、ここで得られたデータの他、デモグラフィックなデータやeLearningの受講履歴等、様々なデータを組み合わせ、オーダーメイド型研修プログラムの作成を支援するレコメンデーション機能を具備していく。これは、機械学習を用いて、徐々に精度を上げていく仕組みとなっており、保育分野だけでなく、その他の分野でも手軽に利用できる汎用的な機能として提供する計画である。

経済のグローバル化や少子高齢化の中で、人材力の強化、特に、女性の活躍推進は、極めて重要なテーマである。このようなテーマに対して、当社も、これまで培ってきた知見や技術を積極的に活用し、主幹の学校法人様の下、貢献していく所存である。また、この取り組みを通じて、社会的な課題解決においても、当社が持つスキルセットを活かせる場が少なからずあることを改めて感じている。ビジネスを通じた社会貢献を我々としても進めていきたい。



今回のキーパーソン



マーケティングソリューション部
マネジャー

新川 卓矢 (にいかわ たくや)

本プロジェクトは、コンテンツを管理するWebサイトの構築を目的としたもので、当社ではあまり実績のないものでした。開発期間も短く、従来のウォーターフォール型での進め方は間に合わないかと判断し、アジャイル型の開発モデルを適用しプロジェクトを進めていきました。これにより、お客様との認識・イメージ齟齬の払拭、操作性等の要望を一定のタイミングで吸い上げることができました。

お客様へは、常に期待を一步上回るものを提供しよう心がけてプロジェクトを進めていった結果、お客様の満足度・品質の高いものを提供することができたと考えています。

Webの画面は作成後に変更点が出ることが多いですが、こういった取り組み・姿勢により、早期にお客様とのイメージの共有が図れたことと、信頼をいただけたことが、そういった戻り作業を減少させ、プロジェクトを成功へ導く鍵だったのだと感じています。

また、お客様にも負担をかけてしまうシーンが多々ありましたが「一緒に作っていく」という感覚を共有できたことも大きなポイントだったと思います。