

バーチャレクス、コールセンターCRMソフト「inspirX 5」最新バージョン 5.7 提供開始

～外部サービス連携の拡充によりコールセンターポータルとしてCRMシステムを最大限に活用！

コールセンターの運営ノウハウを持つバーチャレクスならではの KPI 指標も標準提供～

バーチャレクスグループのバーチャレクス・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：丸山勇人、以下「バーチャレクス」）はこの度、コールセンターでの顧客情報や顧客とのやり取りを管理する CRM ソフト「inspirX 5（インスピーリ ファイブ、以下インスピーリ）」の最新バージョン 5.7 を提供開始しました。

今回のバージョンでは、CRM システムに「コールセンターポータル」としての情報を集約したいというユーザーニーズに応え、機能追加を行いました。

コールセンターでは様々なツールを用いて業務を行うため、複数のツールに機能が分散されているケースが多くあります。システム連携により、CRM であるインスピーリにそれら機能を集約することで、必要な情報が複数のツールやウィンドウに分かれてしまう、いわゆる「ディスプレイ渋滞」を改善しました。CTI から取得できるコールログや外部向けサイトでの訪問状況など、顧客接点の様々な情報を集約・統合して日々の運営状況を可視化することで、コールセンターマネジメントのクオリティ向上と効率アップに大きく貢献します。

またダッシュボードには、コールセンター運営を熟知するバーチャレクスが「マネジメントに欠かせない」と考える KPI をプリセットしており、運営状況や改善ポイントを把握しやすい仕組みとなっています。

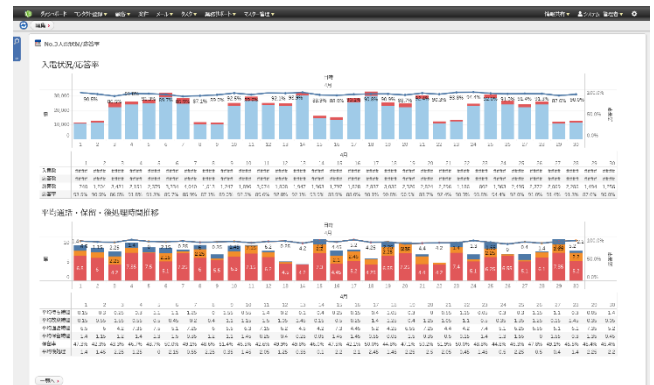
さらに顧客接点の拡張を目的とした Web チャットへの対応、また新たな SMS サービスとの標準連携などを行うことでより「見える化」「つながる化」を加速させ、業務の幅を広げるとともに効率化と生産性の向上を支援します。

また、コールセンター内のグループ毎（フロント/バックなど）での利用制限、あるいはコールセンター以外での閲覧利用などのニーズにも対応するべく、ライセンス体系の選択肢を増やせるよう改善を行いました。これによりコールセンター以外の部門でも活用いただけ、企業内の組織横断で利用できる情報基盤としての CRM 構築をご支援できるシステムとなりました。

【インスピーリ最新バージョン「5.7」の主な強化ポイント】**1. ビジュアル分析プラットフォームとの連携により、効果的なダッシュボードに改善**

ビジュアル分析プラットフォームとの連携により、CTI や PBX、基幹システム、MA など様々なデータを活用したダッシュボードをインスピーリ上で表示することが可能になりました。また、コールセンター運営マネジメントに必要な KPI を用意するなど、バーチャレクスならではの知見を活かしたダッシュボードビューを提供します。

[インスピーリ内でのレポート表示例]



2. MOBE AGENT の（モビルス株式会社）Web チャットの履歴取込に対応

LINE チャットと WEB チャット、双方のチャネルから、同時に履歴の取り込みが可能になりました。



MOBI AGENT 製品サイト：<https://mobilus.co.jp/solution/agent>

3. 空電プッシュ（NTT コムオンライン提供）サービスの連携追加

空電プッシュを SMS 連携サービスに追加しました。



空電プッシュ 製品サイト：<https://www.karaden.jp/>

4. ライセンス管理体制を一部変更

コールセンター以外での利用を目的とした機能制限と「制限ライセンス」を追加しました。またこれに合わせて利用者グループ毎にライセンスの最大利用数を設定できる機能を追加しました。

そのほか、検索機能、UI/UX、CSV 取込機能の改善、メールアカウントの複数業務対応など、機能追加や機能改善で 120 以上の対応を行いました。

詳細につきましては、バーチャレクスウェブサイト内専用フォームからお問い合わせください。

https://www.virtualex.co.jp/contact_form/service-form.html

また、6月22日（木）、23日（金）には大阪で開催されるコールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2023 in 大阪にブースを出展しています。製品詳細のご説明やデモの実施が可能ですので是非会場にお越しください。

展示会詳細：<https://www.virtualex.co.jp/news/2023/05/cc-crm-osaka2023.html>

■ inspirX（インスピーリ）について

「インスピーリ」は、バーチャレクスの長年にわたるコールセンター運営の経験から生まれ、進化し続ける「顧客対応業務支援のためのソフトウェア」です。コールセンター内外の「顧客にまつわる」情報共有を強化し、エンドユーザー一人ひとりとの関係を深化・発展させ、企業の CRM（Customer Relationship Management = 顧客関係管理）戦略の実現に貢献します。コールセンターでは、オペレータが電話やメールの応対を行いつつ、その内容を履歴として CRM ソフトウェアへの入力を行いますが、自らがコールセンターを運営しているバーチャレクスは本製品を利用した場合の効果に着目し、その効果を最大化するための機能追加を行っています。

インスピーリ製品サイト：<https://inspirx.jp/product/inspirx/>

インスピーリが自社の業務にフィットするか試したい企業様へ

「Virtualex iXClouZ（以下、アイエックスクラウド）」は、インスピーリの標準機能をベースにサービス提供を行っています。インスピーリが自社のコールセンター業務にフィットするか試してみたい、まずはスモールスタートで始めてみたいという企業様はお問い合わせください。

アイエックスクラウド製品サイト：https://inspirx.jp/v_ixclouz/

■ バーチャレクス・コンサルティング株式会社について (<http://www.virtualex.co.jp>)

バーチャレクス・コンサルティングは創業来「企業と顧客の接点領域」にフォーカスしたビジネスを展開しており、「顧客の成功こそが自社成長の鍵である」と

いうカスタマーサクセスの考え方にもとづき、"Succession with You" — 一度きりの成功の「Success」ではなく、連続する成功という意味の「Succession」を、「for You」ではなく、伴走するという意味で「with You」していくことを企業として掲げています。現在では顧客企業の CRM 領域の DX・デジタルシフトを、コンサルティング、テクノロジー、オペレーションのケイパビリティを融合させ、ワンストップ伴走型でサービスを展開しています。

■ **バーチャレクスグループについて** (<http://www.vx-holdings.com>)

バーチャレクスグループは、東京、佐賀、アメリカ、バンコクと3ヶ国6企業、約1,000名の従業員が一体となり、金融・保険、IT・情報通信、通販・インターネットサービス、教育、官公庁・自治体など、幅広い業界のクライアント様に対して、それぞれの専門知識を活かしたサービスを提供しております。2016年6月には東京証券取引所マザーズ市場（現：グロース市場）に上場しています。

■ **本件に関するお問い合わせ**

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

TEL: 03-3578-5322

ウェブからは[専用フォーム](#)でお問い合わせください。