

バーチャレクス、コールセンターCRM「インスピーリ」と、 分析プラットフォーム「Tableau」を連携

～CTI、PBX、基幹システム、MAなど様々なデータを活用した効果的なダッシュボードを提供～

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、コールセンター CRM「[inspirX（以下、インスピーリ）](#)」の最新バージョン 5.7 で分析プラットフォーム「[Tableau\(タブロー\)](#)」と連携し、バーチャレクスならではの効果的な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。

コールセンターでは様々なデータを集積することが可能になってきている一方で、この膨大なデータを適切に分析・レポート化し、日々の業務改善に結びつけているコールセンター現場は決して多くはありません。

インスピーリの最新バージョン 5.7 では、Tableau 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、インスピーリの画面上でぐっと見やすく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。

集積・統合したデータを、適切にレポート化し、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貢献します。

Tableau を使用したインスピーリの画面でのレポート表示例



■ 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対応を行いながら、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。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://inspirix.jp/product/inspirix/>

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

インスピーリの標準機能をベースにした「[Virtualex iXClouZ（以下、アイエックスクラウド）](#)」をお試しいただけます。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://inspirix.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 (<https://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 (<https://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

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