

バーチャレクス、資格の学校「TAC」へのコールセンターCRM「inspirX」導入事例を公開

～部門ごとに分かれていた顧客情報を一元管理、業務効率化と顧客満足度向上を推進～

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、TAC株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長&CEO：多田敏男、以下、TAC社）へのコールセンターCRM「[inspirX\(以下、インスピーリ\)](#)」導入事例を公開いたしました。



TAC社は、“プロフェッション”(*)としての人材の養成を企業理念として掲げており、資格取得などの個人教育から企業の人材育成、書籍出版、さらに新分野まで、幅広い事業を展開する教育総合企業です。

*プロフェッション（Profession）とは、英語の Profess（神の前で宣言する）を語源として、中世ヨーロッパでは神に誓いを立てて従事する職業として神父や法律家、会計士、医者、教師、技術者などの知識専門家を指していた。

2023年6月、TAC社ではこれまで部署ごとに異なっていた顧客情報の管理手段を統一し、効率的なデータ連携と的確なカスタマーサポートで業務効率化を目指しつつ、顧客満足度の向上とVOC実現のために[インスピーリを導入](#)いただきました。CRMとして必要な標準機能を備え、費用対効果がよいという評価をいただいています。

システム改築前の改善要望

- 各部門で個別に管理していた問い合わせに関する様々なデータを統一し、顧客満足度向上やサービス開発につなげたい
- 部門間の情報連携および共有がスムーズに行われる仕組みにしたい
- 実際に対応を行うオペレーターを支援する機能や集計・分析機能が欲しい
- 対応記録を複数のシステムに入力しており、業務の重複が発生しているため、効率化を図りたい

導入後の効果

- 他部門での対応履歴からの気づきを顧客対応に反映させることができ、対応品質向上につながった
- システム統合により顧客とのコンタクト履歴を高精度に把握できるようになった
- 複数のシステムに分散されていた入力項目を標準化し、入力時間の削減や、データ分析のし易さ、業務効率化につながった

TAC社の導入事例詳細はこちらをご覧ください。

<https://cc-solution.virtualex.co.jp/casestudy/tac.html>

■ inspirX（インスピーリ）について

バーチャレクスが長年にわたるコールセンター運営を主としたカスタマーサポートの経験から生まれたマルチチャネル（電話、FAX、メール等）対応の顧客対応管理システムです。情報の一覧性と検索性を重視した直観的なインターフェイスは操作習熟時

間を短縮し、大切な情報の埋没を最小化。顧客 接点の情報一元化による効果を最大化して顧客とのより良い関係の構築と維持・発展に貢献します。

コールセンターIT ソリューション紹介サイト:

<https://cc-solution.virtualex.co.jp/>

■ **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、各社約 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

専用フォームよりお問い合わせください

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