

LIXIL 社で利用中のコールセンターCRM「インスピーリ」で顧客との通話内容の要約が閲覧可能に

～CTI、音声認識サービス、AI要約サービス、CRMの連携でコールセンターの生産性向上に貢献～

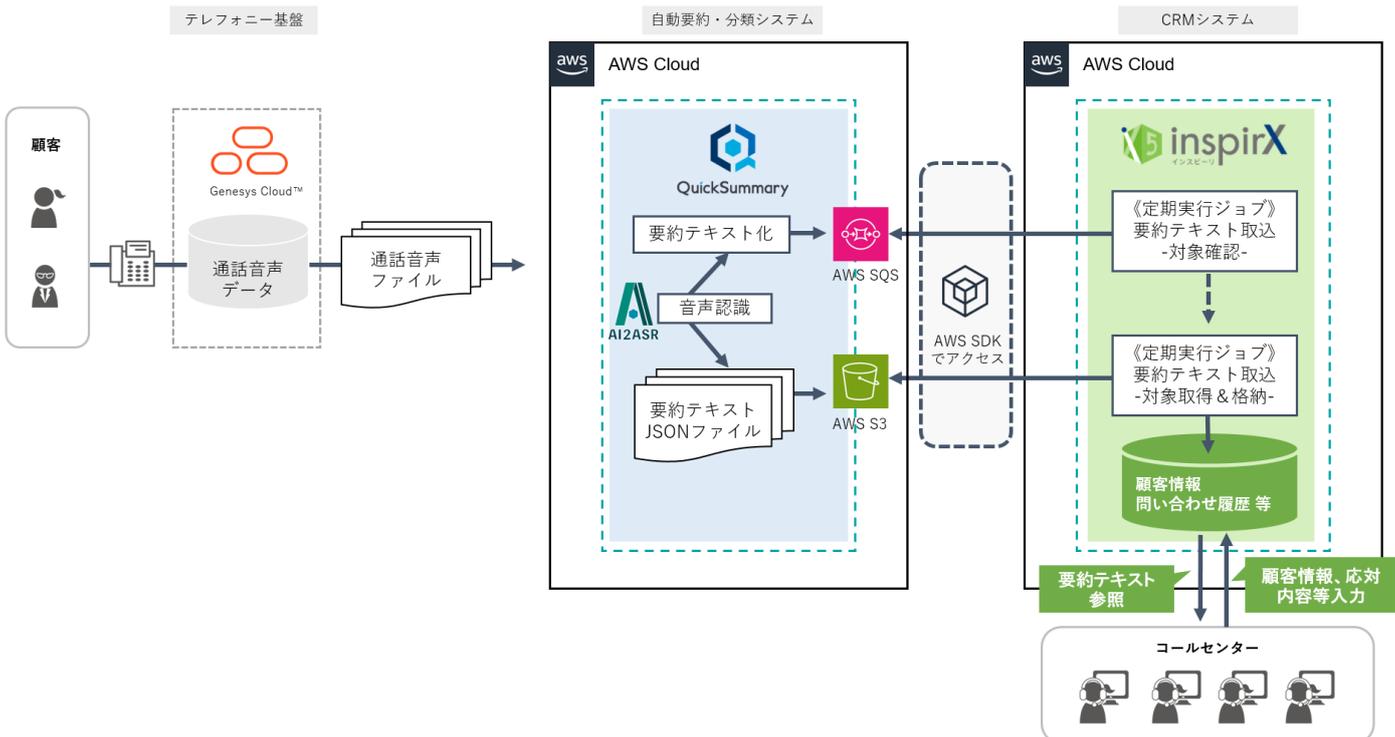
バーチャレクスグループのバーチャレクス・コンサルティング株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：丸山勇人、以下、バーチャレクス）は、2021年10月より株式会社LIXIL（リクスル）（本社：東京都江東区、代表取締役社長：瀬戸 欣哉、以下「LIXIL社」）にコールセンターCRM「[inspirX（以下、インスピーリ）](#)」を提供(*1)しています。

この度、LIXIL社が利用するクラウド型コンタクトセンターソリューション「[Genesys Cloud™](#)」(*2)（[ジェネシスクラウドサービス株式会社](#)（以下、ジェネシスクラウドサービス社）提供）から自動音声を取得、[株式会社エーアイスクエア](#)（以下、エーアイスクエア社）の「[AI2ASR](#)」(*3)で音声認識し、さらに「[QuickSummary2.0](#)」(*4)で要約した内容をコールセンターのCRMであるインスピーリに連携、顧客との通話内容の要約が閲覧できるようになりました。

ここに至る経緯として、LIXIL社とエーアイスクエア社は要約精度の確認や業務への適用効果の試算、ChatGPTを利用する際のリスクや業務適用における課題を洗い出す実証実験を2023年6月から実施、要約精度や処理速度、費用対効果など、業務適用における条件をクリアした上で本番運用を行っています。(*5)

この3社製品の連携によって電話応対後の後処理業務は不要となり、LIXIL社のコールセンターにおいて約30%の生産性向上を実現しています。(*6)

また、QuickSummary2.0とインスピーリがともにアマゾン ウェブ サービス（AWS）をサーバとして利用しているため、AWSの提供するツールを活用することでよりスムーズな連携が行えました。さらに、要約された通話内容はインスピーリに取り込む際、パラメータによって取り込む情報が決められており、個人が特定される内容は削除されているためセキュリティ上の安全性も担保されています。

コールセンターで利用するCRMで通話内容の要約が閲覧できる仕組みについて

インスピリ画面上的表示イメージ

担当者所属グループ カスタマーサポート
商品区分名称 キッチンの水栓金具
購入区分 購入後～10年

1件のうち、1～1件を表示しています。

受電 [389256] 完了 蛇口の問題について 2024/1/11 (木) 15:53 山下 太郎 2:10 詳細

HOT VOICE

対応内容 蛇口の問題について

コールID a82eefc-c222-856d-1a5d-481f100be047 要約参照

連携CTIシステム GenesysCloud

お客様連絡先電話番号1 09000730022

お客様連絡先電話番号2 0335554261

着信 / 発信日時 2024/1/11 (木) 15:53

要約テキスト

種別	要約テキスト
生成内容	<p>案件タイトル：蛇口の問題</p> <p>問い合わせ内容：浄水と普通の水を切り替える浄水器蛇口のレバーが折れてしまった</p> <p>対象設備：製造元 A 社 蛇口</p> <p>申し入れ内容：交換部品の情報と値段を教えてください</p> <p>対応内容：交換部品のご案内と注文方法を説明</p> <p>その他備考：お客様はインターネットをご利用</p> <p>会話後の対応：パーツショップでの注文</p>
抜粋要約	<p>CU: 浄水と普通の水を切り替えるレバーが折れてしまったんです</p> <p>OP: レバーが折れてしまったとのことですが蛇口は使えていますか</p> <p>CU: 浄水は使えませんがシャワーは使えています</p> <p>CU: 交換部品はありますか</p> <p>OP: 交換部品をご案内します</p> <p>CU: その部品はおいくらですか</p> <p>CU: その部品はインターネットから直接注文できますか</p> <p>OP: パーツショップで購入できます</p> <p>CU: ではパーツショップで購入します</p> <p>CU: ありがとうございます助かりました</p>

(※上画像は表示イメージであり、実際の要約内容とは異なります。)

バーチャレクス、エーアイスクエア社、ジェネシスクラウドサービス社はそれぞれ、これまでも多くのコールセンター現場運営に携わってまいりました。各社の知見や経験をもとに、今後も協力の上テクノロジーの活用による顧客満足度の向上と業務効率化を支援してまいります。

*1：詳細については、バーチャレクスのニュースリリース「LIXIL 社に CRM ソフト「inspirX (インスピリ)」を提供」をご覧ください。

<https://www.virtualex.co.jp/news/2023/06/case-inspirx-lixil.html>

*2：クラウド型コンタクトセンターソリューション「Genesys Cloud™」についての詳細は製品サイトをご覧ください。

<https://www.genesys.com/ja-jp/genesys-cloud>

*3：クラウド音声認識サービス「AI2 ASR」についての詳細は製品サイトをご覧ください。

<https://www.ai2-jp.com/service-information/call-center-services/ai2asr/>

*4：コンタクトセンター向け AI 要約サービス「QuickSummary2.0」についての詳細は製品サイトをご覧ください。

<https://www.ai2-jp.com/package02-2/>

*5：詳細についてはエーアイスクエア社のニュースリリース「LIXIL コールセンターにて AI 要約サービス「QuickSummary2.0」の本番導入」をご覧ください。

<https://www.ai2-jp.com/news/11545/>

*6：エーアイスクエア社のニュースリリース「LIXIL コールセンターにて AI 要約サービス「QuickSummary2.0」の本番導入」文中コメントより抜粋。

コールセンターCRM「inspirX（インスピーリ）」について

「インスピーリ」は、バーチャレッ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ッ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。また、拡張性にも非常に優れており、今回のような他社製品との連携も柔軟に対応が可能です。

インスピーリ製品サイトはこちら

<https://inspirx.jp/>

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はこちら

https://inspirx.jp/v_ixcloud/

■LIXIL 社について

LIXIL は、世界中の誰もが願う豊かで快適な住まいを実現するために、日々の暮らしの課題を解決する先進的なトイレ、お風呂、キッチンなどの水まわり製品と窓、ドア、インテリア、エクステリアなどの建材製品を開発、提供しています。ものづくりの伝統を礎に、INAX、GROHE、American Standard、TOSTEM をはじめとする数々の製品ブランドを通して、世界をリードする技術やイノベーションで、人びとのより良い暮らしに貢献しています。現在約 60,000 人の従業員を擁し、世界 150 カ国以上で事業を展開する LIXIL は、生活者の視点に立った製品を提供することで、毎日世界で 10 億人以上の人びとの暮らしを支えています。

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

バーチャレックス・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。

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

バーチャレックスグループは、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

バーチャレックス・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