報道関係各位

2016 年 11 月 16 日
バーチャレクス・コンサルティング株式会社

# バーチャレクス・コンサルティング、CRM ソフトウェア「inspirX（インスピーリ）」と「LINE」を活用した法人向けカスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」を連携

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 栄樹)は、顧客対応業務支援のための CRM ソフトウェア「inspirX(インスピーリ)（※)」と、LINE 株式会社(本社：東京都渋谷区、代表取締役：出澤 剛、以下「LINE(株)」）が提供するコミュニケーションアプリ「LINE」を活用した法人向けカスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect」との連携が可能になります。

「LINE Customer Connect」と inspirX(インスピーリ)が連携することで、以下が可能となります。

**■LINE のテキストチャット履歴を inspirX 上で統合管理**

顧客とのチャット対応履歴は､顧客情報を紐付けることで inspirX 上に集約されます。これによりマルチチャネルコールセンターにおける対応履歴の検索性・一覧性が向上し、オペレーションの精度を高めます。

**■チャットボットとテキストチャット・メール・電話の併用**

従来のチャネルに加えて、チャットボットによる無人自動応答対応をシームレスに組み入れることが可能となり、自己解決率の向上が期待できます。

**■FAQ の充実**

顧客とのメールのやり取りや電話での対応履歴に加え、チャットボットおよび有人対応チャットの会話ログを分析することで、効率よく FAQ の改善を行うことが可能となり、業務品質の向上に繋がります。

LINE(株)のプレスリリースについては、https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2016/1571 をご確認ください。

※ inspirX（インスピーリ）とは
企業と顧客の関係構築のために役立つ、電話、メール、ウェブ、Fax 等マルチチャネル対応型の CRM ソフトウェア。顧客が、どのチャネルからコンタクトをしても、顧客情報は 1 画面でリアルタイムに一元管理されます。対応チャネルの拡大による業務の煩雑化を防ぎ、

顧客満足度を向上します。また情報検索のしやすさ、顧客応対のための FAQ やテンプレート機能も既存ユーザーから一定の評価をいただいています。
inspirX ご紹介サイト：http://inspirx.jp/

※本文に記載の社名、製品名は全て各社の登録商標または商標です。
※本文に記載された製品の価格、仕様、サービス内容などは発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】
バーチャレクス・コンサルティング株式会社
TEL: 03-3578-5322
http://www.virtualex.co.jp