報道関係者各位

2017 年 3 月 7 日
バーチャレクス・コンサルティング株式会社
証券コード:6193

バーチャレクス・コンサルティング、マイナビコンタクトサービスに
顧客情報基盤として CRM ソフト「inspirX(インスピーリ)」を提供
~コンタクトサービス事業を全面的にバックアップ~

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、以下「バーチャレクス」)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)(*1)」を、株式会社マイナビコンタクトサービス(本社:東京都千代田区、代表者:羽佐田 副仁、以下「マイナビコンタクトサービス」)に導入いたします。

マイナビグループの新規プロジェクトを担うべく立ち上がった「マイナビコンタクトサービス」は、マイナビグループが培ってきた**人材採用など"人生"に密着したサービスのノウハウを生かし、多様なニーズに応える体制および質の高いコンタクトサービスの提供**を目指しております。マルチチャネル化が進むコンタクトサービスのニーズに適応する最新ソリューションとして、CTI(*2)基盤についてはジェネシスジャパンが提供する「PURECLOUD(ピュアクラウド)(*3)」、CRM 基盤についてはバーチャレクスが提供する「inspirX(インスピーリ) CLOUD」を採用し、オールクラウド基盤として札幌の 200 席規模の業務スタートを迎えることとなりました。

インバウンド/アウトバウンド双方の業務をマルチチャネルで行う「マイナビコンタクトサービス」事業を支える本格的なコンタクトセンターシステム基盤をオールクラウドで実現することは国内でも珍しい試みですが、クラウドサービスのメリットである、受託業務の需要に応じたシステム基盤を柔軟に増減することでシステムに関する制約を劇的に減らすとともに、事業の成長にあわせたシステム投資を行うことが可能になります。

コンタクトセンターの業務ノウハウをもつバーチャレクスは、システム提供だけでなく、センター運営に関する支援も含め、「PURECLOUD」を導入した伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:菊地 哲)とともに、「マイナビコンタクトサービス」の事業を全面的にバックアップしていく予定です。

*1: 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顧

客対応履歴管理ソフトウェア。顧客が、どのチャネルでコンタクトをしても、顧客情報は 1 つの画面で一元的にリアルタイムに管理されますので、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/

*2: CTIとは、Computer Telephony Integration System/電話とコンピュータの統合システムの略

*3: PURECLOUD とは、多様な機能を持つクラウドコールセンターシステムです。詳細については製品サイト https://www.inin.com/jp/customer-engagement/cloud-contact-center をご覧ください。

※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。
※プレスリリース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