報道関係者各位

2017 年3月 15 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

コールセンター向け CRM ソフト「inspirX 5(インスピーリファイブ)」 最新バージョン 5.2 リリースのお知らせ

自社コールセンターの運営ノウハウを凝縮した CRM ソフトウェアがバージョンアップ。コンタクトチャネルの多様化に対応し、現場目線でのオペレータ支援と履歴の統合管理を容易に実現します。最新バージョンでは、顧客に対するアクション通知機能と、LINE/Web チャットとの連携機能を追加!

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、コールセンター向け CRM ソフト「inspirX 5(インスピーリ ファイブ)」の最新バージョン 5.2 を今春リリースいたします。

inspirX 5 とは?

「inspirX 5」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、成長し続ける「顧客対応業務支援ソフトウェア」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一人との関係を深化・発展させ、企業の CRM(Customer Relationship Management 顧客関係管理)戦略の実現に大いに貢献します。

開発コンセプト

コールセンターでは、オペレータが電話やメールの応対を行いながら、その内容をコンタクト履歴として CRM に入力していきます。基本的に朝から夕方までそのようなオペレーションを何度も行い、そしてそれを日々繰り返すわけです。自らがコールセンターを運営している私達は、そのような場面を日々目の当たりにし、一見優れているように見えても、実際の現場では使い辛い機能が多いということに気付かされます。だからこそ、自らの開発による inspirX では、**利用した場合の効果に着目し、その効果を最大化できるよう機能の追加**を行っています。

最新バージョン「inspirX 5.2」 の強化ポイント

1. 顧客単位に実施すべきアクションを対客のオペレータに通知する機能を追加、DMP や MA など外部データの活用も促進

「アクションメッセージ」という名称の機能を追加しました。個々の顧客に対して次のアプローチをオペレータに通知し、貴重な顧客との接点機会を有効に取り扱うことで、対応業務の効率化や顧客体験の

向上、売上拡大などに役立てることが可能です。

個々の顧客にアプローチすべき内容の指定はファイルによる一括登録が基本ですが、DMP（*1）や MA（*2）が保持する対象顧客の関心事や購買行動の情報から条件や AI(人工知能)によって抽出した外部データの使用も可能です。既に提供中の「アテンション機能」との組み合わせで、幅広い顧客対応を実現することが可能になります。

「アクションメッセージ」機能と対応画面イメージ：



＜「アクションメッセージ」機能の利用例＞

(1) 顧客の志向や年代に応じて、一人一人に対して販促活動を行いたい

(2) 契約更新や住所変更などの必要な手続きを発生する顧客に対してアナウンスしたい

(3) 前回の対応のお詫びや御礼など、個別に伝えておきたいことを対応するオペレータに通知したい

(4) 誕生日や記念日など顧客満足につながるメッセージを伝えたい

2. LINE や SNS チャットとの連携強化

LINE 株式会社（本社所在地：東京都渋谷区）が提供する、法人向けカスタマーサポートサービス「LINE Customer Connect（ラインカスタマーコネクト）」との連携（*3）により、LINE を顧客チャネルの 1 つとして取り扱うことが可能になります。またモビルス株式会社（本社所在地：東京都品川区）が提供する「モビエージェント」と連携し、SNS やチャットにも対応することが可能になりました。多様化する顧客チャネルに対して、顧客履歴を統合的に管理するための連携強化を実施しています。

「LINE コンタクト」管理の画面イメージ：



3. コールセンター運営での業務効率化や対応品質均一化のアイディアを凝縮。10 機能以上の追加／改善を実施

その他にも、自社のコールセンター運営現場やご利用いただいているお客様からのご意見をもとに入力画面の活用状況を徹底的に調査・研究した多くの機能の追加や改善がされています。

inspirX 5 およびその最新バージョンについての詳細については下記 URL をご参照ください。
http://inspirx.jp/product/inspirx/

[補足説明]

*1： DMP（データマネジメントプラットフォーム）とはネット上の様々なサーバに蓄積されるビッグデータや自社サイトのログデータなどを蓄積・分析し、最終的に販促活動の最適化を実現するためのプラットフォーム。

*2: MA（マーケティングオートメーション）とは、マーケティング活動の各プロセスで発生する作業を自動化するための仕組み。

*3 : inspirX と LINE Customer Connect の連携については当社の過去プレスリリース記事をご覧ください。
http://www.virtualex.co.jp/news/2016/11/16.html

【製品・サービ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　Email：sales_info@virtualex.co.jp
企業サイト：http://www.virtualex.co.jp/
inspirX 製品サイト：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。
※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。