

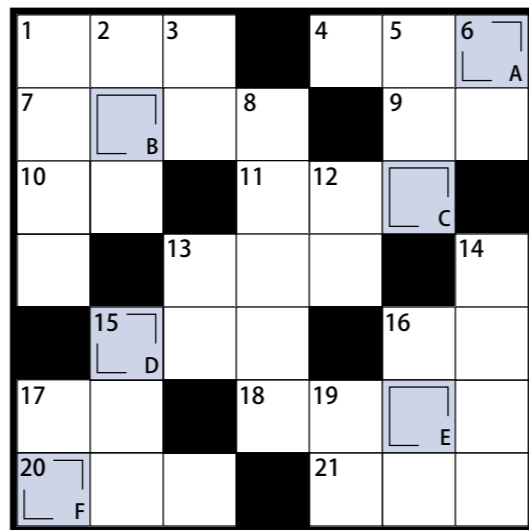


# VirtualeX CROSSWORD

タテのカギとヨコのカギをヒントに、クロスワードパズルを埋め、A欄～F欄に入る文字を順番につなげていくと、バーチャレックス・コンサルティングのソリューションに関連するワードが浮かび上がります。ぜひ挑戦してください!

## <タテのカギ>

1. 手紙をよく書く人。無精ではありません
2. ペンやプリンターに補充します
3. この部分に修正テープを貼って書き直し
5. 上司に賛成し、ひたすら従う○○○マン
6. 「日の○○」反対は「日の出」
8. 満腹になる前に、食事をやめておこう
12. 春に入社した新人もスーツ姿が○○○についてきた
13. 卵の次で、巳の前
14. 銀行の代表者です
15. 体の一部に穴を開けて飾るもの
16. ソフトクリームのパッケージ型容器
17. デスクワークでクタクタ…肩の○○○をほくしたい
18. 屋外で撮影を行います




## <ヨコのカギ>

1. ピストン式で風を送り出す道具
4. いきさつのこと
7. X線や紫外線などもこれの一種
9. ワイシャツの首もと、ここには汚れが付きやすい
10. 舞台の芝居が終わると閉じる
11. カレー、ハヤシ、チキン
13. 耕作は基本的にここで行う
15. 納期の近い仕事…急○○○で進めよう
16. 亀の○○○より年の○○
17. 地球の核の部分
18. 大容量データを高速で送れる○○○○バンド回線
20. 「○○○ヘッジ」は日本語で「危険防護策」
21. 義務の対義語

回答は弊社Facebookページ: [www.facebook.com/VirtualexConsulting](http://www.facebook.com/VirtualexConsulting)からのメッセージ、もしくはinfinity@virtualex.co.jp宛のメールでご連絡ください。正解者の中から抽選で3名様に粗品をお送りいたします。尚、当選者の発表は商品の発送をもって代えさせていただきます。

締切: 2016年2月29日(月)

 正解は弊社Facebookページ: [www.facebook.com/VirtualexConsulting](http://www.facebook.com/VirtualexConsulting)にて発表いたします。

## RECOMMENDATION



『進化しすぎた脳—中高生と語る「大脳生理学」の最前線(ブルーバックス)』  
池谷 裕二 著



推薦者

ビジネスインキュベーション&コンサルティング部  
コンサルタント  
堀之内 英典 (ほりのうち ひでのり)

### やりはじめないと、やる気はでません

この書籍紹介は締切の約2週間前に執筆依頼がきます。

どの本にしようか悩みつつ、「原稿提出期限まで2週間あるし余裕だな、」なんて思っているといつの間にか締切間近。仕事に限らずよくある話です。こんな状況に陥るのは脳のせいだ! ということで、今回はこの書籍。複雑な脳の世界をわかりやすく説明してくれます。

やる気の正体は、脳の側坐核という部位の活動です。しかし側坐核は、何かをやり始めないと活動しません。

あれこれ悩んでいても、身体からの外部刺激がないので脳が活発にならない。立派な計画づくりに悩んでいるより、すばやく現場で行動に移すということが大事かもしれません。



Our imagination. Growing your future.

infinity

## INDEX

1. KEY NOTE: CRM x.0としてのコンテキスト・テクノロジー  
～ユーザたる消費者や顧客への最適解の追究～
2. MANAGEMENT VIEW: 急げ、顧客接点の国際化
3. FOCUS PROJECT: 保険代理店であるニッセンライフ様の全社的な顧客情報基盤を、弊社の自社CRMソフト「inspirX (インスパイリ)」を用いて構築支援!
4. RECOMMENDATION: 『進化しすぎた脳—中高生と語る「大脳生理学」の最前線(ブルーバックス)』  
池谷 裕二 著

## 編集後記

私達バーチャレックス・コンサルティングは、今年も11月12日、13日と池袋サンシャインシティ・コンベンションセンターで行われた第16回コールセンター/CRMデモ&コンファレンス2015 in Tokyoに出展いたしました。

今回はセミナーと、ワークショップの両方で講演させていただき、ワークショップでは当社CRMソフト「inspirX(インスパイリ)」の最新バージョンのご紹介を、セミナーではBPO本部の企画で「明日から実践できる!現場SVによるメンタルヘルスケア～採用難!法改正対応!知らないで損するスタッフマネジメント手法～」と題して講演を行いました。BPOセミナーでは、聴講者が殺到、立ち見でも入りきれず、入場をお断りするほどの大盛況ぶりでした。コールセンターでの、厳しさを増す採用環境と、深刻化する人材不足を背景に、スタッフのリテンション・モチベーション対策や施行開始となったストレスチェック義務化などメンタルヘルス対策の強化が急務となっている現状を痛感させられました。

展示ブースのほうでは「inspirX(インスパイリ)」の最新バージョン5のデモ紹介を中心に行い、こちらもたくさんの皆様にご来場いただきました。この場を借りて、ご来場いただきました皆様に改めて御礼申し上げます。

そして、あっという間に師走となり、今年も残すところあと僅かです。2015年は皆様にとってどのような年だったでしょうか?

新しい年も実り多き良き一年でありますよう心からお祈り申し上げます。

編集担当:  
齋藤 章子 (さいとう ゆきこ)

## ご意見・ご感想はこちらまで

バーチャレックス・コンサルティング株式会社  
〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-3-13  
ヒューリック神谷町ビル8階  
TEL: 03-3578-5322  
FAX: 03-5425-8500  
Email: [infinity@virtualex.co.jp](mailto:infinity@virtualex.co.jp)  
[www.virtualex.co.jp](http://www.virtualex.co.jp)

【年末年始休業期間のお知らせ】  
2015年12月30日(水)～2016年1月3日(日)  
※新年は1月4日(月)9:00より営業開始となります。

# KEY NOTE

## CRM x.0としてのコンテキスト・テクノロジー ～ユーザたる消費者や顧客への最適解の追究～

コンテキスト・テクノロジーが切り拓く新たな世界  
それはCRM x.0の世界に他ならない

2015年を振り返ってみると「コンテキスト・テクノロジー」や「コンテキスト・コンピューティング」という言葉が広く浸透し、よく見聞きするようになった一年だった。「コンテキスト」という単語は「文脈」と訳されることが多いが、前後の事情、状況、背景といった意味を有している。すなわち、ユーザの前後の事情や状況、背景等を踏まえ、そのユーザが無意識に望んでいるものも含め、必要とされる情報やサービスを的確に予測し、手助けする、そういう一連の情報技術や情報サービスが「コンテキスト・テクノロジー」や「コンテキスト・コンピューティング」だ。しかし、その説明の字面を見ると、今から数十年前に目指したコンセプトと大きく異なるわけではない。CRMもOne to Oneマーケティングも目指してきたところは同じと言っている。あの頃とは何が異なるのだろうか。どこが変わったのだろうか。

まず、改めて言うまでもなく、コンセプトレベルだったものが、実際に現実化しつつあるという点は、かつてとは大きく異なる。モバイル、ソーシャルメディア、ビッグデータ、IoT(センサー)、

位置情報といったものの利活用が進み、これまでコンセプトに留まっていたものが着実に実現されつつある。さらに言えば、かつてのコンセプトやそこからの想像を現実が越えているようなケースもある。書籍などの中には、かなり先進的な世界観を提示していたものもあるため、一概に現実が越えてしまったと断言することは難しいが、一般的に見れば、2つの点で、かつてのコンセプトや想像を越えつつあると言える。1つは、コンピュータシステムの自律性である。かつては、受け身の機械としてのコンピュータシステムが前提にあったが、機械学習の手法が高度化し、信頼性が高められたことにより、コンピュータシステムに任せる、委ねる、従うようになっている。コンピュータシステムが自ら考え、判断し、能動的にサービスを組み立てて提供するというさまは、少し未来の話として置かれていたことだが、すでに現実のものとなっている。

もう1つはシステムサービスの連動性である。かつては、単独の企業、事業、サービスとしてユーザを満足させることが主に語られていた

が、データの共有や連携が進み、各サービスの乗り合いとなっているため、サービスが連動性を帯び、ユーザはサービスを適切なタイミングで連続的に享受できるようになっている。予測された帰宅時刻に合わせて室温が調整され、風呂が準備され、玄関口では自動的に開錠、気分合った音楽が出迎えてくれる。こういったことが現実になりつつある。

このように「コンテキスト・テクノロジー」や「コンテキスト・コンピューティング」には新たな側面があり、かつてのコンセプトやそこからの想像を越える変化があるものの、これらはやはりCRMの延長線上にあり、CRM x.0であると我々は捉えている。ユーザたる消費者や顧客への最適解を追究するという、我々がこれまで培い、目指してきたところが発展的に広がっている。2016年も、次のCRM x.0の実現に向けて、様々な企業の方々とともに全力で突き進んでいきたい。

執行役員  
ビジネスインキュベーション&コンサルティング部  
部長 辻 大志(つじ たいし)



代表取締役 COO  
丸山 勇人(まるやま はやと)

# MANAGEMENT VIEW

## 急げ、顧客接点の国際化

今年の流行語大賞が、「爆買い」とされるくらい海外(主にアジア)からの買い物客が目された。「億ション」も海外投資家に多く販売されている。増え続ける訪日客の宿泊施設不足も深刻化しており、東京オリンピック開催時にはどうなることかと大きな課題となっている。こうした状況の中、顧客接点の改革もまた遅れている気がしてならない。リアル店舗に限らず、通販やネットビジネスのマーケットは明らかに外国人対応を意識せねばならず、コンタクトセンターでも外国人とのコミュニケーションが必須となり、言語や文化の違いによって、顧客サービスの在り方も異なってくる。単に海外への進出という議論だけではなく、国内での事業活動もこうした国際化への影響は免れることはできない状況であり、早々に準備を開始しておかないとビジネスチャンスを逃すことになりかねないだろう。

# FOCUS PROJECT

## 保険代理店であるニッセンライフ様の全社的な顧客情報基盤を、 弊社の自社CRMソフト「inspirX(インスピーリ)」を用いて構築支援!

コンタクトセンターでのインバウンド/アウトバウンド両業務はもちろん、全社で包括的に利用可能な顧客情報基盤の構築を実現し、業務効率化とLTV (Life Time Value / 顧客生涯価値) の向上を目指す!

株式会社ニッセンライフ様(以下ニッセンライフ様)では、インバウンド/アウトバウンド両業務、そして全社的な顧客情報を一元管理し、業務効率化やLTV向上を目的としたシステムの構築を模索されていた。RFPをもとに数社から提案を受けたのち、最終的にCRMやコンタクトセンター業務への深い理解と経験値、システムの拡張性を見込まれ、当社提供の顧客対応業務支援(CRM)ソフト「inspirX(以下インスピーリ)」を選択。コンタクトセンターはもちろん、全社で包括的に利用できる顧客情報基盤の構築を実現された。

インバウンド業務では電話、WEB、そしてハガキから申し込まれる保険相談、資料請求の受付等を行う。アウトバウンド業務では、通販で日本最大と言われるニッセンのデータベースを活用し、対面・非対面での保険の提案活動を行い、顧客からの要望に応じて保険コンサルタント派遣のアポ取りを行う。インスピーリで顧客情報基盤が構築されたことにより、それまでは業務ごとにバラバラに管理されていた顧客情報

が、一元的に共有・活用できるようになった。

全社的に利用することで、部署ごとの管理方法が統一され、業務効率化が実現された。WEBサイトとのAPI連携など外部システム連携で機会損失も削減。特にアウトバウンド業務では顧客情報に基づいたアウトバウンドリストの作成が容易になり、キャンペーン機能でプロモーションの進捗を管理することで、KPIが全て把握でき、導入効果が顕著に現れたようである。

保険は家族ぐるみで検討されるという特性があり、各顧客の家族単位での情報管理も欠かせない。また昨今の保険商品の動きは早く、保険代理店が商品アップデート情報もスムーズにお知らせできるような体制構築にもインスピーリが貢献している。

保険は売りきって終わりという商材ではない。だからこそ、お客様とは永らく良好な関係を築きたい。LTVを向上させるということが全社的な目標—そんなニッセンライフ様の思いを、当社は今後も支え続けていく。

### 今回のキーパーソン



プロダクト&エンジニアリング部  
システムコンサルティングマネージャー  
石嶋 聡(いしじま さとし)

カスタマイズ量も多く、余裕があるスケジュールではありませんでしたが、忙しいながらも大変楽しいプロジェクトでした。CRMソフトであるインスピーリを基幹システムとして利用するというチャレンジングなプロジェクトでしたが、お客様が抱えていた現行システムの構造的な課題や実現したい業務要件とインスピーリの特徴的な基本構造が上手くマッチングしたこと、現行の運用とパッケージ機能をベースにしつつも、互いに「全体整合性」「あるべき姿」を意識した非常に精度の高い要件定義のアウトプットが出せたことで、細かい問題はありましたが、致命的な認識齟齬や遅延も発生せず、スムーズな設計/開発工程を過ごすことが出来ました。

また、お客様とかなり深い信頼関係を構築でき、お客様も含めた「プロジェクトチーム」という意識が醸成できたことも非常に重要なポイントだったと思います。

今回のプロジェクトを通じ、代理店業務や契約管理といった新たな業務領域への適用性が確認でき、インスピーリの可能性が広がったと感じています。

### ■ニッセンライフ様のCRMシステムイメージ

