

# センター運営で培ったノウハウを余さず反映 次世代のコールセンターソリューション登場!

バーチャレクス・コンサルティングの「inspirX (インスピーリ)」は、同社のセンター運営ノウハウを余さず反映した顧客対応業務支援ソフトウェア。最新のバージョン5は、ユニファイドコミュニケーションやオムニチャネルへの対応も可能となり進化する一方で、センターの永遠の課題である「業務効率化」や「対応品質の維持・向上」に改めてフォーカスして機能を強化した。

バーチャレクス・コンサルティングは、企業と顧客の接点(チャネル)におけるコンサルティングからアウトソーシングサービス、関連ソフトウェアの導入まで、トータルソリューションを提供している。同社の「inspirX」は、アウトソーサーとしてコールセンターを運営してきたノウハウを結集した顧客対応業務支援ソフトウェア。日本企業が重視する問い合わせ対応で高い評価を受け、幅広い業種に数多くの導入実績を持つ。

12月に販売を開始する最新のバージョン5は、デジタルマーケティング(デジタルチャネル)を意識した“進化”を遂げる一方で、コールセンターの永遠の課題である「業務効率化」と「品質の維持・向上」の両立に改めてフォーカスして、機能の“強化”が図られた。

同社の丸山栄樹社長は「コミュニケーションとインターネットとの融合が進み、企業ではデジタルマーケ

ティングが拡大しています。これからのコールセンターはこれらの新しい要素を取り込んでいく必要があります。その一方で、日本では依然として電話での問い合わせが多く、かつ人件費の高騰や採用難などセンターを取り巻く環境が悪化しているため、ますます生産性と質の両立が大きな課題となります」と指摘する。

## “進化”と“強化”で コールセンターの課題に応える

具体的に“進化”したのは「ユニファイドコミュニケーション」と「オムニチャネル化」への対応だ。

「ユニファイドコミュニケーション」では、SMS(ショートメッセージサービス)やLINEなど、新たなチャネルでのコミュニケーションを、従来のチャネルである電話やメール、FAXでの対応と同列に履歴管理できるようにした。

また「オムニチャネル化」では、センター以外のシチュエーション(実店舗

やフィールドスタッフ)での利用を考慮したタブレット専用画面の提供を開始した。

一方“強化”された機能としては、オペレータの応対画面におけるセルフカスタマイズ性のアップが大きい。複数の入力項目を束ねての

表示・非表示切替に対応したことで、スクロールやマウスの移動距離が激減、操作性は格段に向上する。

また、生産性指標やCS指標を可視化するレポート機能と、他システムとの接続やデータ連携も強化された。センターでのコミュニケーションを強化するチャット機能(オペレータ間のリアルタイムコミュニケーション)や、メガホンメッセージ機能(センター内での周知事項を一斉配信)など新機能も搭載された。

さらにバージョン5は、従来のオンプレミスによる導入に加え、同社によるフルマネージメントのクラウドサービスとしても提供する。利用企業のTCO(総保有コスト)低減や、システムの月額費用化のニーズにも対応する。

コールセンターやマーケティングなど  
CRMに関するお役立ち情報サイト

**SOLUTION.VIRTUALEX**

<http://solution.virtualex.co.jp>

バーチャレクス・コンサルティングは、コールセンターやマーケティングなどCRMに関するお役立ち情報サイト「SOLUTION.VIRTUALEX」(<http://solution.virtualex.co.jp/>)を9月にオープンした。コールセンターに課題を抱えている方は、ぜひ一度覗いてみてはいかがだろうか。解決の糸口が掴めるかもしれない。

お問い合わせ先

[インスピーリ]

inspirX

バーチャレクス・コンサルティング株式会社  
TEL : 03-3578-5322  
E-mail : sales\_info@virtualex.co.jp  
URL : <http://inspirx.jp/>

図 「inspirX ver.5」——コールセンター導入イメージ

