

問い合わせ内容の分析結果から生まれた、業務効率化と品質向上を両立する最新対応履歴管理システム

バーチャレクス・コンサルティング inspirX5(インスピーリ ファイブ)

バーチャレクス・コンサルティングではコールセンター運営経験を活かし、CRMソフト「inspirX(インスピーリ)」を開発。これまでに約250社以上の導入実績がある。最新バージョンである「inspirX5(インスピーリ ファイブ)」は特にコールセンター内での使い勝手にこだわり、業務効率性と品質を高めるような基本機能の強化を行っている。

よくある問い合わせの処理効率をあげ、レアケースの対応を手厚く

コールセンターに寄せられる受電の80%は、同じような内容の問い合わせだと言われる。オペレータは日々このような電話を処理し、運営コストの8割がここに集中していると言っても過言ではないが、裏を返せば、この処理時間を短縮できる操作性や、使い勝手の良さがセンター全体の業務効率化や品質の向上に大きく貢献すると考えられる。

対して、受電の残り20%はコールリーゾンの8割を占め、その対応品質が良くも悪くも顧客の印象を一変させる。オペレータの力量を問われるこのような対応で、一定の品質を担保するには、オペレータが必要とする情報を、必要とする場面で確実に渡せることが条件となる。

inspirX 5 は、この2つの点に

フォーカスし、7月上旬にリリースされた5.1では前者を、それ以降のバージョンでは、後者をフォローアップできる機能強化を予定している。

機能強化と対応画面の改善で必要な情報を素早く入手

inspirX 5(5.0)では、センター全体の業務効率向上のため、顧客対応中に求められる周知・共有のための機能を「あるべき姿」から見直し重点的に強化を行った。受電と同時に顧客ごとの留意事項を色分けして表示するアテンション機能、その日のその瞬間に伝えたい情報を簡単に一斉周知できるメガホン機能、顧客対応中のオペレータとSVがやりとりできるチャット機能などがそれである。

そして5.1では、よくある問い合わせを効率的に処理するための工夫がなされている。一例をあげると「さっ

きの案件」という名称の機能が追加され、各オペレータが受け付けた自身の直近10件の案件をボタン一つで素早く閲覧、必要に応じてこれを呼び出せるので内容を再利用し、入力の軽減に役立つ。

また対応内容入力画面自体の細かな改善もかなり行っている。自社のセンター運営現場で入力画面の活用状況を調査・研究し、マウスの移動距離短縮やクリック数の削減を徹底的に考慮した。このような改善は、オペレータの作業効率を上げるだけでなく、ストレス抑制効果も見込まれる。こうしたユーザ側に立った機能改善を行えることこそ、まさにinspirXの強みと言えるのではないだろうか。

手軽なスタートアップ支援のために inspirXライトも提供

さらに今後は、inspirXライトの提供も予定されている。費用や工数など導入にかかる負担からCRMの導入を躊躇している企業様のために、本格的な履歴管理システムを安価に提供するクラウドサービスである。詳細はぜひお問い合わせいただきたい。

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
 E-mail : sales_info@virtualex.co.jp
 URL : http://inspirx.jp/

inspirX5(インスピーリ ファイブ)最新バージョンの対応画面

