

## バーチャレクス・コンサルティング

### 企業のカスタマーサクセスを支援する 「応対品質の強化」と「応対自動化」

顧客がサービスや商品の利用期間に対して対価を支払う「サブスクリプションモデル」が、あらゆる市場で普及しはじめている。

その時流と共に、企業はこれまでのような「売って終わり」ではなく、「解約率」を引き下げ、「継続率」を維持するための工夫や努力が求められるようになった。顧客に少しでも長く「使っていたい」と思わせるためのサービス改善など、顧客の成功体験作りを支える“カスタマーサクセス”の概念が重要となりつつある。このカスタマーサクセスの考え方をもとに、バーチャレクス・コンサルティングはサービスを提供している。

同社 執行役員の奥村祥太郎氏は、「“いかに顧客に継続利用してもらえるか”がビジネスを左右するサブスクリプションモデルは、ちょっとした顧客体験の差が収益に大きく影響します。コンタクトセンターは、成功体験を提供するための“カスタマーサクセス戦略拠点”として今後、より重要性が高まります」と強調する。同社は、CRM領域のコンサルティング、アウトソーシング、テクノロ



奥村祥太郎氏  
執行役員

#### 企業PROFILE

本社所在地：東京都港区虎ノ門4-3-13、ヒューリック神谷町ビル8階  
代表者：丸山勇人 代表取締役社長  
設立：2017年10月  
従業員数：598名（2018年9月30日現在）※アルバイト・パート含む  
企業URL：www.virtualex.co.jp/

ジーの三本柱で事業を展開。これらを融合したサービスによって、コンタクトセンターの高度化を支援している。具体的には、人による「応対品質の強化」と、テクノロジーによる「応対自動化」を同時並行で実践、顧客1人ひとりに合った最適な顧客体験提供を図っている。

応対品質の強化は、顧客情報（データ）の分析に基づいた提供情報のパーソナライズ化だ。奥村氏は、「WebやSNSの活用により、消費者の情報収集能力が向上した結

果、そのレベルを超えた有益な情報をカスタマーサポートにおいて提供することが難しくなりつつあります」という。インバウンド、アウトバウンドを問わず、既知の情報や不要な情報を伝達した場合、多くの顧客は「不満」や「失望」を感じる。そこで、同社のCRMソフトウェア「inspirX（インスピーリ）」は、外部システムとの柔軟な連携性を活かし、購買履歴なども含む顧客情報や応対履歴を分析。“パーソナライズ化した伝えるべき情報”をオペレータに提示できる機能を備えた。

「応対自動化」は、RPA（Robotic Process Automation）やチャットボット、OCRなどの先進技術活用によって実現する。同社のコンサルティング部隊により、自動化に適した業務を洗い出し、ツールを選定・導入、運用支援までワンストップで提供している。アウトソーシングサービスの一環として試験的にオペレーションセンターを立ち上げ、運用のなかで課題を洗い出し、改善サイクルを実行、その後本格運用へのスムーズに移行するための支援も行っている。