

2016年9月13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

**バーチャレクス・コンサルティング、オーナーズエージェント様に  
顧客情報基盤として CRM ソフト「inspirX（インスピーリ）」を提供**

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、顧客対応業務支援のための CRM ソフトウェア「inspirX(インスピーリ) (※1)」を、オーナーズエージェント株式会社様(本社：東京都新宿区、代表取締役：藤澤 雅義、以下「オーナーズエージェント様」)に導入いたします。

賃貸管理ビジネスのコンサルティングサービスを展開するオーナーズエージェント様では、クライアントとなる不動産業者と、その管理物件の入居者、さらに物件メンテナンス等を行う外注業者をつなぐ窓口業務を一手に引き受けるコールセンターを運営しています。そのコールセンターで利用されている現行システムにおいて以下の課題をお持ちでした。

- ・業務が多岐に渡るため利用すべきシステムが多過ぎて、オペレーターの業務が煩雑になっている。
- ・そのため、システム間の転記作業の多さからミスが起きやすくなっている。
- ・一回の入電で、会話中に「問い合わせ」や「依頼」など、対応すべき内容が複数発生するので、対応内容ごとのステータス管理や後続処理への連携がしづらい。

コールセンターにおける、これらの課題解決のために、数ある提案の中から当社の inspirX を採用されました。inspirX 導入後には、以下の効果が期待されています。

- ・これまでのように複数システムを同時に立ち上げる必要がなくなるため、業務が簡略化でき、ミスや対応漏れを防ぎ、コールセンター全体の対応品質の向上を実現できる。
- ・システム管理の手間と負荷を下げ、所有総コスト (TCO) の低減が図れる。
- ・一回の入電で、複数の対応すべき内容が発生しても、ひとつの画面で入力可能になるため、ステータス管理や後続処理への連携を円滑にすることが可能になる。

また、今回の案件における電話基盤には AmeyoJ (アメヨージェイ) (※2) を採用し CRM である inspirX との連携を行う予定です。

来春のリリースへ向け、開発作業は順調に進んでおり、今後は不動産業界においても顧客情報基盤として **inspirX** の活用を積極的に推進していく所存です。

※1: **inspirX** (インスピーリ) とは

企業と顧客の関係構築のために役立つ、電話、メール、ウェブ、**Fax** 等マルチチャネル対応型の顧客対応履歴管理ソフトウェア。顧客が、どのチャネルでコンタクトをしても、顧客情報は 1 つの画面で一元的にリアルタイムに管理されますので、対応チャネルの拡大による業務の煩雑化を防ぎ、顧客満足度を向上します。また情報検索のしやすさ、顧客対応のための **FAQ** やテンプレート機能も既存ユーザーから一定の評価をいただいています。

**inspirX** ご紹介サイト: <http://inspirx.jp/>

※2: **AmeyoJ**(アメヨジェイ)とは

**AmeyoJ** は株式会社アイ・ピー・エスが提供するアウトバウンド業務・インバウンド業務両方の機能を備えた **All-in-One** コールセンターシステムです。

**AmeyoJ** ご紹介サイト: <https://ameyoj.com/>

※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。

【本プレスリリー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

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