

各位

バーチャレクス・ホールディングス株式会社
(東証グロース：6193)

バーチャレクス、「次世代コンタクトセンターIT 統合基盤」の提供を目指し、
第一弾としてコンタクトセンターCRM ソフト「inspirX 5」最新バージョン 5.8 提供開始
～現場目線で使いやすさを追求し、AIとの多様な連携により顧客接点の自動化/効率化を目指す～

バーチャレクスグループのバーチャレクス・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：丸山勇人、以下「バーチャレクス」）は、「最新技術でコンタクトセンターの自動化・無人化を目指し、次世代の顧客体験を創出する」というビジョンのもと、CRMを核とした「次世代コンタクトセンターの統合基盤」の提供を推進しています。

その第一弾として、コンタクトセンターでの顧客情報や、顧客とのやり取りを管理する CRM ソフト「[inspirX 5（インスピーリファイブ、以下インスピーリ）](#)」の最新バージョン 5.8 の提供を開始しました。

今回のバージョンではお客様のご要望を反映し、現場での使いやすさと効率性の向上を図りつつ、生成 AI や他社ソリューションとの標準連携を強化することで、「コンタクトセンター統合基盤」としての提供価値をさらに高めてまいります。

また、ユーザビリティ、性能、拡張性、セキュリティなど、高品質な非機能要件に対応し、ユーザ満足度の向上と長期間のご利用による TCO（Total Cost of Ownership/総保有コスト）の削減を実現するソリューションを目指しています。

1. お客様からのご要望を反映した機能向上

(ア)ユーザーカスタマイズの利便性向上

カスタマイズ項目数の大幅増加（200項目）、正規表現による入力値のバリデーション、必須項目定義の設定改善、不要項目の完全削除など、長期運営についてまわる業務シナリオの変化に柔軟に適応し、ストレスなく利用いただくための機能を多数追加しました。

(イ) WebAuthn 対応

近年高まるセキュリティ要求に応え、WebAuthn に対応。認証デバイスを使用したパスワードレス認証とパスワード認証との併用による二要素認証を可能にしました。

(ウ)データ取込機能の強化

一括取込できるデータの種類を追加し、関連する二種類の履歴データの取込機能を強化したことにより、システム連携が難しいデータ群の取込が容易になりました。

2. パフォーマンス向上

年々増加する顧客対応時に利用する情報に対応するため、情報が集約される「顧客対応画面」の表示速度を向上させ、ユーザーインターフェースのパフォーマンス改善を実施、最大で 80% の表示速度向上を実現しました。（当社調べ）

3. 様々なシステムとの連携を強化

(ア)生成 AI 連携

ChatGPT などの生成 AI による音声認識の要約結果をインスピーリに取り込む API を構築し、履歴として自動登録できるようにしました。

(イ)ユーザーページ機能

お客様が作成した静的コンテンツやクライアントサイドアプリケーションを対応画面に埋め込む機能を追加しました。これにより、お客様固有の業務に適した独自のツールを開発し、インスピリーの対応画面内でシームレスに利用することができるようになりました。

(ウ)FAQ システム「PKSHA FAQ」との連携

PKSHA FAQ は、導入企業数 800 社以上、問い合わせ数 40%以上削減を実現する国内シェア No.1(*1)の FAQ システムです。この連携により、インスピリーの顧客対応画面から質の高い FAQ 候補登録、検索、検索結果の閲覧、分析が可能になりました。

*1 チャットボットソリューション、ボイスボットソリューション、FAQ ナレッジ管理システム シェア No.1 (出典：富士キメラ総研「顧客接点・CX 変革ソリューション市場分析 2023 年版」：<https://www.fcr.co.jp/report/231q05.htm>)

[PKSHA FAQ 製品サイトはこちら >>](#)

(エ)クラウド PBX「BIZTEL」の音声認識結果を取り込み、要約を表示可能に

BIZTEL は 7 年連続国内シェア No.1(*2)、導入社数 2,000 社以上を誇るクラウド PBX (Private Branch eXchange/構内交換機)です。BIZTEL で取得した音声認識データを ChatGPT で要約し、その要約結果をインスピリーに取り込み、顧客対応画面に表示することで、電話対応後の後処理時間削減につながり、オペレーターの生産性向上が期待できます。

*2 デロイト トーマツ ミック経済研究所『マーケット市場の現状と展望 2023 年度版 クラウド型 CRM 市場編 (第 7 版)』：<https://micr.co.jp/mr/02970/> による。

[BIZTEL 製品サイトはこちら >>](#)

(オ)Genesys Cloud™連携強化

既に標準実装されていた AI を搭載したエクスペリエンス・オーケストレーションプラットフォーム Genesys Cloud との連携機能を最新化し、通話録音連携などができるように拡張しました。

[Genesys Cloud 製品サイトはこちら >>](#)

4. ユーザビリティ、性能、拡張性、セキュリティなど、非機能要件への対応強化

その他、UI/UX の改善をはじめ、各種の機能追加や機能改善、セキュリティ強化など 50 以上の改善や強化を行いました。

PKSHA FAQ との連携や BIZTEL の音声認識 + ChatGPT での要約結果表示などについては、製品提供各社とのニュースリリースにおいて後日、更なる詳細についてお知らせいたします。

また、11 月 21 日 (木)、22 日 (金) の 2 日間にわたり池袋のサンシャインシティ・文化会館で開催されるコールセンター/CRM デモ & コンファレンス 2024 in 東京にブース出展を予定しています。新バージョン詳細のご説明や、デモの実施が可能ですので会場にお越しの際は是非当社ブースにお立ち寄りください。

[展示会出展概要についてはこちら >>](#)

バーチャレクスでは長年にわたるコンタクトセンター業界での経験と実績をベースに、企業様の CRM 領域の DX・デジタルシフトを、コンサルティング、テクノロジー、オペレーションのケイパビリティを融合させ、ワンストップ伴走型でサービスを展開しています。課題やお悩みをお持ちの企業様は、お気軽にお問い合わせください。

[お問い合わせはこちらへ >>](#)

■ コールセンター向け CRM 「inspirX (インスピーリ)」について

バーチャレクスが開発している、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業務支援 (CRM) ソフトウェア。顧客がどのチャネルからコンタクトをしても、顧客情報はひとつの画面で一元的かつリアルタイムに管理できるため、対応チャネルの拡大による業務の煩雑化を防ぎ、顧客満足度を向上できます。また情報検索のしやすさや、顧客対応のための FAQ やテンプレート機能も既存ユーザから一定の評価をいただいています。有事の際の BCP 対策の一環として、分散拠点での利用やテレワーク体制への迅速な切り替えなどにもご活用いただけます。



[インスピーリ製品詳細はこちら >>](#)

インスピーリが自社の業務にフィットするか試したい企業様へ

「Virtualex iXClouZ (以下、アイエックスクラウド)」は、インスピーリの標準機能をベースにサービス提供を行っています。インスピーリが自社のコールセンター業務にフィットするか試してみたい、まずはスモールスタートで始めてみたいという企業様はお問い合わせください。

[アイエックスクラウド製品詳細はこちら >>](#)

■ バーチャレクス・コンサルティング株式会社について (<https://www.virtualex.co.jp>)

バーチャレクス・コンサルティングは創業来「企業と顧客の接点領域」にフォーカスしたビジネスを展開しており、「顧客の成功こそが自社成長の鍵である」というカスタマーサクセスの考え方にもとづき、"Succession with You" — 一度きりの成功の「Success」ではなく、連続する成功という意味の「Succession」を、「for You」ではなく、伴走するという意味で「with You」していくことを企業として掲げています。現在では顧客企業の CRM 領域の DX・デジタルシフトを、コンサルティング、テクノロジー、オペレーションのケイパビリティを融合させ、ワンストップ伴走型でサービスを展開しています。

■ バーチャレクスグループについて (<https://www.vx-holdings.com>)

バーチャレクスグループは、各社約 1,000 名の従業員が一体となり、金融・保険、IT・情報通信、通販・インターネットサービス、教育、官公庁・自治体など、幅広い業界のクライアント様に対して、それぞれの専門知識を活かしたサービスを提供しております。2016 年 6 月には東京証券取引所マザーズ市場（現：グロース市場）に上場しています。

■ 本件に関するお問い合わせ

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

TEL: 03-3578-5322

ウェブからは[専用フォーム](#)でお問い合わせください。