

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)

コンタクトセンターCRMソフト「inspirX」にBIZTEL+音声認識+ChatGPTを連携、通話要約の表示が可能に

～オペレーターの後処理時間を削減し、センターの生産性向上を支援～

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、コンタクトセンターCRMソフト「[inspirX（以下インスピーリ）](#)」の顧客応対画面に、[株式会社リンク](#)（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田元治、以下「リンク社」）のクラウドPBX「[BIZTEL](#)」が提供するChatGPTを活用した「[問い合わせ高精度要約モデル](#)」による通話内容の要約を表示する機能を追加しました。

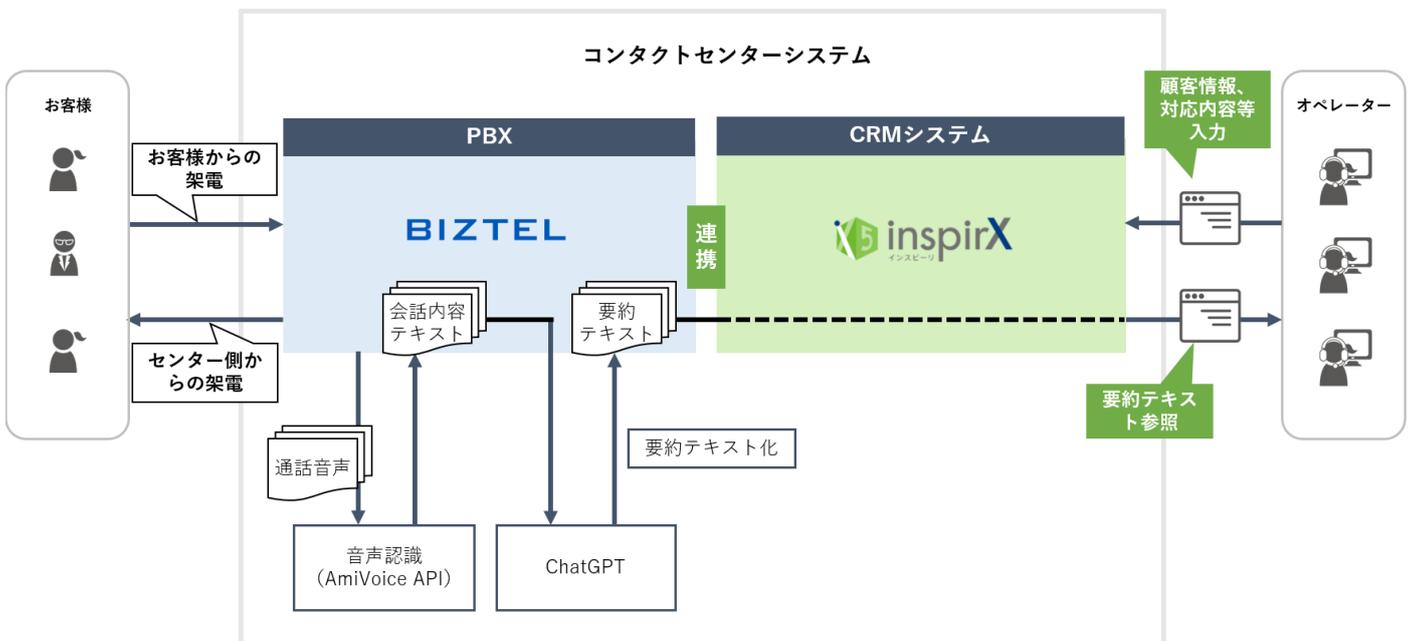
コンタクトセンターやカスタマーサポートでは、オペレーターが通話終了後に対応内容を履歴として登録する「**平均後処理時間（ACW：After Call Work）**」が発生します。このACWは**コンタクトセンターの生産性を測る重要な指標**とされています。

今回、インスピーリ上で通話内容の要約を表示できるようになったことで、**ACWを大幅に短縮することが可能**になりました。

本ソリューションの利用で期待できる効果

- 平均後処理時間（ACW）の短縮
- センター現場での負担軽減と生産性の向上
- 顧客満足度向上 など

BIZTEL + 音声認識連携（[AmiVoice API](#)） + ChatGPT の通話内容要約をインスピーリで閲覧できる仕組み



BIZTEL のオプション機能である音声認識連携（AmiVoice API）で通話音声テキスト化、その内容を更に ChatGPT で要約し、結果をインスピーリの顧客応対画面に表示する仕組みです。

インスピーリ画面上での通話内容要約表示例

要約	お客様からの問い合わせ内容は、インターネットの速度が遅いこと。 BIZTELユーザは、お客様の住所とアカウント番号を確認。 デバイスの数や使用時間などの情報を聞き取り、ルーターの再起動を提案。 再起動後、速度が回復したとの報告があり、ルーターの配置や接続デバイスの数についてアドバイスを提供。 お客様はアドバイスを受け取り、引き続き試してみようとのこと。
キーワードリスト	インターネットの速度
複合キーワードリスト	インターネット 問い合わせ 速度 遅い
NGワードリスト	
	5件のうち、1-15件を表示しています。 [00:00 - 12:34] オペレーター

※上記例のように要約内容が顧客情報のコンタクト履歴詳細画面に表示されます。

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。今回の連携についてのご説明や、デモの実施が可能ですので是非会場にお越しください。

[展示会出展概要についてはこちら >>](#)

バーチャレクス、リンク社は、これまでも多くのコンタクトセンターの現場運営に携わってまいりました。両社の知見や経験をもとに、今後も協力の上テクノロジーを活用し、顧客満足度の向上と業務効率化を支援してまいります。

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。

[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。

[製品詳細はこちら >>](#)

■ クラウド PBX 「BIZTEL」について

BIZTEL はメーカー・小売・金融・製薬・IT・インフラ・サービス業などの幅広い業界が利用するクラウド型コールセンターシステムです。現在、2,000 社超の導入企業数を達成しており、デロイト トーマツ ミック経済研究所より発行された『[マーテック市場の現状と展望 2023 年度版 クラウド型 CRM 市場編（第7版）](#)』においては、クラウド型コールセン

ターシステム 7年連続シェア第1位のサービスとしてリストアップされました。クリアな通話、高水準のセキュリティに加え、CRM・生成 AI といった多彩なソリューションとの連携機能を提供しており、コールセンター運営の効率化を支援しています。

[BIZTEL 製品サイトはこちら >>](#)

■ 株式会社リンクについて (<https://www.link.co.jp/>)

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティング「[at+link](#)」、クラウド型ホスティング「[リンク・ベアメタルクラウド](#)」を軸として、7年連続シェア第1位のクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」、セキュリティプラットフォームサービス「[PCI DSS Ready Cloud](#)」など、さまざまなサブスクリプション型サービスを提供しています。農系事業にも取り組んでおり、2011年10月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。

■ 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。