

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」、最新バージョンで外部 FAQ システムと連携開始**  
～CRMの顧客対応画面上から一度にメンテナンス可能に 第一弾としてPKSHA FAQと標準連携～

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」）が提供するコンタクトセンターCRM ソフト「[inspirX \(以下インスピーリ\)](#)」は、2024年11月5日に最新バージョン5.8の提供を開始し、追加機能として外部/内部FAQとのAPI連携を実現しました。

その第一弾として、[株式会社PKSHA Communication](#)（本社：東京都文京区、代表取締役：佐藤哲也、以下PKSHA Communication社）のFAQシステム「[PKSHA FAQ](#)」との標準連携機能が利用可能となりました。

インスピーリはコンタクトセンターをはじめとした顧客接点における、マルチチャネル対応のCRMソフトウェアです。バーチャレクスの長年にわたるセンター運営経験を活かし、現場の声をヒヤリングしながら開発を重ね、継続的に機能追加し、積極的な他社周辺ソリューションとの連携を行っています。

この標準連携の背景には、エンドユーザー様から**公開用FAQと内部FAQの統合に関する強い要望**が多く寄せられたことがあります。そこで外部FAQとのAPIを利用し、外部FAQ表示用のタブをインスピーリの顧客対応画面に配置し、公開用の外部FAQとコンタクトセンター内で利用する内部FAQを一画面上で同時にメンテナンスすることを可能にしました。

iframe連携が主流の中、今回のAPI連携は初の試みとなり、**ユーザビリティとメンテナンス効率の大幅な向上**が期待されます。

#### 本ソリューションの利用で期待される効果

- 公開用・内部用FAQ双方のメンテナンス効率化
- ユーザビリティの向上によるセンター現場での生産性向上
- 顧客満足度向上を実現する迅速な情報更新
- 導入済のPKSHA FAQの継続利用 など

#### インスピーリ 5.8 で実装される機能

- 外部FAQ連携機能をもとに、他システムに登録されているFAQの検索、表示が可能
- 顧客対応画面からのFAQ候補登録について、システム設定「FAQ候補登録設定」を「PKSHA FAQ」に設定すると、PKSHA FAQ側に候補として登録される機能を追加
- FAQ候補登録については、コンタクト詳細画面からも候補登録できる機能を追加。コンタクト詳細からのFAQ候補登録では、inspirX標準のFAQ候補登録と他システムへのFAQ候補登録を選択することが可能
- 検索ワードに対するヒット件数、誰がどのFAQを参照したかなどのFAQ検索ログを記録する機能を追加

## ① インスピーリ顧客対応画面上での表示例

The screenshot shows the Inspire customer support interface. On the left, there is a search bar and a list of FAQs. The selected FAQ is "ログインできない場合" (Cannot login). A callout box points to the details of this FAQ, which are displayed in the main content area. The details include the FAQ ID (2), title, category, and a list of steps to resolve the issue.

スクロールで一覧から選択したFAQの内容詳細を表示

## ② インスピーリでの外部FAQの内容表示

The screenshot shows the Inspire customer support interface with the details of an external FAQ displayed. The details include the FAQ ID (2), title, category, and a list of steps to resolve the issue. The steps are: 1. ログインしてマイページにアクセス, 2. マイページの[各種設定]をクリック, 3. セキュリティ項目の[パスワード変更]をクリック, 4. [現在のパスワード]と、[新しいパスワード]および[新しいパスワードを再入力]欄をそれぞれ記入, 5. [変更する]をクリック, 6. [変更が完了しました]というページが表示されたら、変更完了です.

フォーム属性

添付ファイル

FAQ詳細ページURL: [https://secure-demo.okbiz.jp/demo-virtualex/faq/show/2?site\\_main=default](https://secure-demo.okbiz.jp/demo-virtualex/faq/show/2?site_main=default)

公開開始日時: 2024/04/12(金) 08:12

公開終了日時:

システム更新日時: 2024/04/12(金) 08:12

バーチャレクスは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会場にお越しの際はぜひ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 >>](#)

バーチャレクスと PKSHA Communication 社は、これまでも多くのコンタクトセンター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の活用による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 >>](#)

#### ■ FAQ システム 「PKSHA FAQ」について

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、インスピーリ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。

# PKSHA FAQ

\*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 >>](#)

#### ■ 株式会社 PKSHA Communication について (<https://com.pkshatech.com/>)

PKSHA Communication は、企業のナレッジマネジメントやコミュニケーションの最適化、音声対話領域の取り組みを推進し、FAQ ツール「PKSHA FAQ」や対話エンジン「PKSHA Chatbot」など AI SaaS 製品を開発・販売しています。「PKSHA Communication Cloud」といった AI とコンサルティングを組み合わせたカスタマーサポートの課題を解決するソリューションも提供しています。

#### ■ 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。