

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、京阪電鉄不動産のコールセンターCRM サービス「Virtualex iXClouZ」導入事例を公開**

～顧客対応の一元管理で業務効率化と顧客満足度の維持に貢献～

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、代表取締役社長：丸山 勇人、以下「バーチャレクス」）は、京阪電鉄不動産株式会社（本社：大阪府大阪市、社長：道本 能久、以下「京阪電鉄不動産」）のコールセンターCRM クラウドサービス「Virtualex iXClouZ（以下「アイエックスクラウド」）」導入事例を公開しました。



京阪電鉄不動産は2000年に京阪電気鉄道株式会社の不動産販売部門が分離し設立。京阪グループを牽引する不動産業のトッププランナーとして、京阪沿線を中心に、関西、首都圏、札幌などのエリアで、オリジナルブランドによる不動産事業を展開、マンションや戸建分譲、個人向けの住まいの仲介等、不動産に関するあらゆるサービスを提供しています。また2018年からは海外においても住宅事業をスタート。国内外を問わず、快適で安心かつお客様が誇りを持って暮らせる住宅づくりを目指しています。

同社では従来の独自システムと Excel 併用による煩雑な業務運用を見直し、アイエックスクラウドを導入することで、問い合わせ履歴の一元管理やナレッジの共有、検索速度の向上により、応対時間の短縮やエスカレーション削減、さらにスムーズな対応によって顧客満足度の維持、向上も実現しています。

システム導入前の改善要望

- 独自システムと Excel の併用による業務の煩雑さを解消したい。
- 応対時のリサーチや情報収集を効率化する仕組みが必要。
- 問い合わせ対応の履歴を一元管理し、共有・確認をスムーズにしたい。
- エスカレーションの回数を減らし、対応の負担を軽減したい。

システム導入後の効果

- 問い合わせ対応にかかる労力と工数が大幅に削減され、顧客満足度の維持に貢献。
- CRM 導入により、顧客情報とコンタクト履歴を一元化し、業務効率が向上。
- 過去のコンタクト履歴を即座に確認できることで、エスカレーションの回数が半減。
- 通話録音を URL から即座に確認できるようになり、複雑な問い合わせへの迅速な対応が可能に。
- オペレーターが物件情報を手で参照できるようになり、リサーチにかかる工数を削減。
- PBX と CRM の CTI 連携により、着信ポップアップなど利便性の高い機能を活用可能に。
- 点検や修繕業務の帳票作成・出力作業を大幅に効率化し、外部委託業者との情報連携もスムーズに。
- ナレッジや文書の共有が容易になり、情報活用の幅が広がった。

京阪電鉄不動産の導入事例詳細：<https://cc-solution.virtualex.co.jp/casestudy/keihan.html>

コールセンター向けクラウド CRM サービス [Virtualex iXClouZ \(アイエックスクラウド\)](#) について

コールセンター業務に特化したマルチチャネルの CRM ソフトウェア「[inspirX \(インスピーリ\)](#)」をベースに、あらゆる接点からの顧客情報をためて、つないで、活用する、オールインワンで利用できる月額制のクラウドサービスです。初期費用を抑え、短期間・低価格での導入が可能です。アイエックスクラウドはバーチャレックスのコールセンター運営経験を活用して自社開発されており、お客様の規模・業務量・外部システムとの連携の有無などに応じて、インスピーリへの切り替えにも柔軟に対応可能です。

ぜひバーチャレックスまで[お問い合わせ](#)ください。

[お問い合わせはこちら >>](#)

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

バーチャレックス・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。

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

バーチャレックスグループは、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

バーチャレックス・コンサルティング株式会社

お問い合わせは、[専用フォーム](#)からお願いいたします。