

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、京都工場保健会にコンタクトセンター向けCRMサービス「Virtualex iXClouZ」を提供

～システム導入により、健診予約の電話応対品質と業務効率を大幅に改善～

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、
都築電気株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：吉田 克之、以下、都築電気）との協働により、クラウドCRMサービス
「Virtualex iXClouZ（以下「アイエックスクラウズ」）」を一般財団法人 京都工場保健会（本部所在地：京都府京都市、会長：丸中
良典、以下「京都工場保健会」）に提供開始いたしました。本サービスはコールセンターやカスタマーサポートにおける顧客応対業
務を支援するものです。



京都工場保健会について

京都工場保健会は、「人々の健康を通じて、人類の福祉に貢献する」を経営理念とし、「健康で、生き生きと働き続けることができる社会と組織」を目指しています。主な活動は、健康診断（巡回健診・施設健診）、外来診療、産業保健、環境測定、公益活動の5分野にわたる活動を通じて、職域や団体における健康管理を多角的にサポートしています。健康経営優良法人の認定を目指す多くの企業を応援し、社会全体の健康づくりに貢献しています。

システム導入の背景と課題

京都工場保健会では、問い合わせや予約に対応する窓口業務において、以下の課題解決に向けシステムの導入を検討されました。

- オペレーターごとの応対件数を均一化し、安定したサポート体制の実現
- 顧客応対履歴の蓄積・活用による予約見込み顧客の創出
- 通話履歴、録音、メモなどの一元管理による対応経緯の明確化、引き継ぎやエスカレーションが発生した際の混乱解消と、確実なフォロー応対の提供の実現
- 入電時のスムーズな顧客特定と、対応の効率化の実現
- 電話、メール、チャットなどさまざまなチャネルで対応した履歴の一元管理化 など

システム構成と役割

今回、音声基盤には、既存の電話機などの設備をそのまま活かしつつ、音声認識や要約など多様なシステムとの連携実績を持つ「CT-e1/SaaS」を採用。構築は都築電気が担当しました。

また、顧客・応対履歴管理には、電話・メール・チャットなど複数チャネルでの対応履歴を一元管理でき、「CT-e1/SaaS」と標準連携が可能な、バーチャレクスが提供するSaaS型CRM「iXClouZ（アイエックスクラウズ）」を採用しました。

今後もバーチャレクスは、CRM／コールセンター領域のスペシャリストとして、都築電気とともに、京都工場保健会を、継続的

に伴走支援を行ってまいります。

■ 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ズ）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。初期費用を抑制し、短期間・低価格での導入が可能です。アイエックスクラウズはバーチャレ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、お客様の規模や業務量、外部システムとの連携の必要性など、ニーズに応じてインスピーリへの切り替えも可能です。

この他、コンタクトセンターの課題解決に関するご相談、ソリューションの導入についてはお気軽にバーチャレ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

お問い合わせは、[専用フォーム](#)からお願ひいたします。