

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、東京ヤクルト販売株式会社に
コールセンター向けクラウド CRM サービス「Virtualex iXClouZ」を提供**
～問い合わせ履歴の蓄積と VOC 活用により顧客満足度向上、業務効率化を支援～

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、コールセンターやカスタマーサポートでの顧客応対業務を支援するクラウド CRM サービス「Virtualex iXClouZ（以下、アイエックスクラウズ）」を東京ヤクルト販売株式会社（本店：東京都台東区、代表取締役社長：春日利文、以下、東京ヤクルト販売）に提供開始しました。



東京ヤクルト販売は「ヤクルト」や「ミルミル」といった各種飲料をはじめ、乳酸菌はっ酵エキスを含む化粧品などのお届けを通じて、地域のお客さまに健康と美しさの喜びをお届けしています。

また「暮らしに寄り添う身近な存在」であり続けるため、商品のお届けにとどまらず、自治体と連携した防犯活動や見守り活動など、地域社会の安全・安心にも貢献しています。「一日でも早く、一人でも多くの方のお役に立とう。」「感謝の心とあたたかな気持ちを、皆で分かち合おう。」「何事もあきらめず、信念を持って最善を尽くそう。」という行動指針のもと、地域から愛され、信頼される”誇れる会社”を目指しています。

こうした背景のもと、東京ヤクルト販売では、お客さまとのコンタクト履歴の蓄積や VOC（お客さまの声）の活用を目的として、アイエックスクラウズの利用を開始しました。これにより、以下の課題解決および取り組みの推進が期待されています。

- 顧客情報と問い合わせ内容を紐づけて履歴を管理することで、お客さまをお待たせしないスマートな応対を実現
- ナレッジ管理機能、FAQ、テンプレート機能などの活用により、迅速な情報検索と入力作業の省略化、ならびに入力内容や応対品質の均一化を図る
- VOC の蓄積、分析、活用を通じて、顧客満足度の向上およびより良いサービスの提供につなげる
- 既存の業務を踏襲しながら、必要な業務のシステム化・自動化を推進

バーチャレクスでは、自社でのコールセンター運営で培った知見を活かし、今後も東京ヤクルト販売のビジネスに寄り添いながら、継続的な伴走支援を行ってまいります。

CRM／コールセンター領域において豊富なノウハウを有する当社は、課題解決に向けた的確なアドバイスやご提案が可能です。お困りの点がございましたら、お気軽にご相談ください。

[お問い合わせはこちら >>](#)

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。

[>>サービス詳細についてはこちら](#)

■ 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。