

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と業務効率化、ペーパーレス化によりコスト削減に貢献～

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、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）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。



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もお届けしています。

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。

同社では従来の紙と Excel 併用による煩雑な顧客情報管理を見直し、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集計作業の自動化、検索速度の向上により、応対時間の短縮やオペレーターの業務負担を軽減、さらに本社や各事業所とのスムーズな情報共有も実現しています。

**システム導入前の改善要望**

- 紙（相談カード）と Excel の併用による管理を脱却し、検索性のある仕組みに移行したい。
- 顧客・本社・事業所の3方向から届く問い合わせ情報を一元管理したい。
- 日次で発生する集計作業の負荷を軽減したい。
- FAX や紙の帳票に依存した業務フローを見直したい。

**システム導入後の効果**

- 紙ベース（相談カード）の管理が廃止され、顧客情報と応対履歴がCRMに一元化された。
- 日次で約1時間を要していた集計作業が月次のバッチ処理に集約され、電話対応に専念できる時間が大幅に増加した。
- 1案件あたり5～6枚発生していた紙帳票がゼロになり、保管スペースも不要になった。
- 重大クレーム発生時に類似案件を即座に検索・提示できるようになり、経営層への報告精度が向上した。
- コストセンターとしての位置づけであった部署が、プロフィット化に転換した。

東京ヤクルト販売の導入事例詳細：<https://cc-solution.virtualex.co.jp/casestudy/yakult.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](#)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](#)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。