

**【導入事例公開】LIXIL 社が CRM ソフト「inspirX」を導入**

～CRMの刷新によりコンタクトセンターの対応品質向上、業務標準化を推進～

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、株式会社 LIXIL（リクシル）（本社：東京都江東区、代表取締役社長：瀬戸 欣哉、以下「LIXIL 社」）の CRM ソフトウェア「inspirX」（以下、「インスピーリ」）導入事例を公開しました。



LIXIL 社は、「世界中の誰もが願う、豊かで快適な住まいの実現」を Purpose（存在意義）に掲げ、人びとの住まいの夢を実現するために、先進的な技術と製品を開発、提供しています。コールセンター／コンタクトセンター展開において、柔軟性の低い旧システムからのリプレイスという課題があった LIXIL 社は、バーチャレクスのコールセンターや CRM 領域に関する専門性、インスピーリのシンプルな作りや柔軟性を評価くださり、現在ご活用いただいています。

**導入前の課題・要望**

- お客様相談センターで使用している対応履歴管理システムの保守期間終了に合わせて、機能面を拡充したい
- ハード、ソフト両面の老朽化を解決し、障害対応を含めた運用面での可用性を向上させたい
- 対応管理だけでなく、今後の窓口のあり方を踏まえた要件を取り入れ、今後 10 年は使用できるシステムを構築したいなど

**導入後の効果**

- 問い合わせ内容を分析し、インスピーリに投入することで、対応品質の向上が確認された。
- わかりやすい UI によりオペレーター毎の履歴情報入力のバラつきが削減された
- 対応履歴が精緻化されたことによってデータ分析やみえる化が進み、業務運営における傾向や対策を把握しやすくなった

**導入事例詳細**

LIXIL 社のインスピーリ導入事例詳細は[こちら](#)よりご覧ください。

**■ inspirX（インスピーリ）について**

バーチャレクスが長年にわたるコールセンター運営を主としたカスタマーサポートの経験から生まれたマルチチャネル（電話、FAX、メール 等）対応の顧客対応管理システムです。情報の一覧性と検索性を重視した直観的なインターフェイスは操作習熟時間を短縮し、大切な情報の埋没を最小化。顧客 接点の情報一元化による効果を最大化して顧客とのより良い関係の構築と維持・発展に貢献します。

コールセンターITソリューション紹介サイト：<https://cc-solution.virtualex.co.jp/>

**■ バーチャレクス・コンサルティング株式会社について (<http://www.virtualex.co.jp>)**

バーチャレクス・コンサルティングのビジネスはコンタクトセンターが原点となっており、「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。

**■ 本件に関するお問い合わせ**

[専用フォーム](#)よりお問い合わせください