

## バーチャレクス、コールセンターCRM「インスピーリ」、 モビルス提供の有人チャットシステム「MOBI AGENT」との連携強化

～さまざまなチャネルの対応履歴や位置情報などを、インスピーリ画面上でシームレスに表示～

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、モビルス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：石井智宏、以下モビルス）が提供する有人チャットシステム「MOBI AGENT」と、コールセンター CRM「inspirX（以下、インスピーリ）」の連携を強化しました。

「インスピーリ」はコールセンターをはじめとした顧客接点における、マルチチャネル対応の顧客対応業務を支援する CRM ソフトウェアです。バーチャレクスの長年にわたるコールセンター運営経験を活かし、現場の声をヒヤリングしながら開発を重ね、継続的に機能追加を行っています。

「MOBI AGENT」は、チャットボットでは解決できない時にきめ細やかな顧客対応を可能にする有人チャットシステムです。日々顧客対応をする現場担当者のユーザビリティに優れ、高機能であることが特徴です。

MOBI AGENT による LINE の履歴取込については以前から対応していましたが、今回の連携強化により以下の対応が可能になりました。

### インスピーリ画面における LINE チャット・WEB チャット双方のチャネルからの履歴同時取り込みおよび閲覧

MOBI AGENT のユーザー外部連携機能によって生成される ID を利用し、インスピーリ上で特定顧客と紐づけ、LINE チャットと WEB チャット、双方のチャネルから同時履歴取り込みと閲覧が可能になりました。また、匿名顧客の場合、履歴の取り込みを行うかどうかの選定も可能です。

The screenshot displays the InspiX CRM interface. At the top, there's a navigation bar with options like 'コンタクト登録', '顧客', '案件', 'メール', 'タスク', '業務レポート', and 'マスター管理'. Below this is a search bar and a list of chat sessions. The list has columns for 'ID', '業務', 'コンタクト種別', 'HOTVOICE', '開始日時', '終了日時', and '対応者'. One session with ID 443 is highlighted in yellow.

The detailed view for session 443 shows a chat history between a customer (GuestUser [53]) and a support agent (sv@virtualexdemo03.com). The messages are in Japanese and include system messages and user messages. The interface also shows a 'コメント' (comment) field at the bottom with a pre-filled message.

ID	業務	コンタクト種別	HOTVOICE	開始日時	終了日時	対応者
168	問合せ	LINE		2022/06/16(木) 13:46	2022/06/16(木) 13:49	
172	問合せ	LINE		2022/06/16(木) 13:55	2022/06/16(木) 14:01	
207	問合せ	LINE		2022/06/21(火) 09:54	2022/06/21(火) 10:02	
442	問合せ	Webチャット		2023/06/13(火) 08:47	2023/06/13(火) 08:50	
443	問合せ	Webチャット		2023/06/13(火) 10:20	2023/06/13(火) 10:29	

**詳細**  
コンタクトID: 443  
コンタクト種別: Webチャット

チャットメッセージ

- [顧客] GuestUser [53] : GuestUser  
iXClouZの費用について教えてください。 2023/06/13(火) 10:20
- [自動応答]  
オペレーターに接続しますので、お待ちください。 2023/06/13(火) 10:21
- [顧客] GuestUser [53] : GuestUser  
2 2023/06/13(火) 10:21
- [システム]  
sv@virtualexdemo03.com(u\_6132811)がルームを対応しました。 2023/06/13(火) 10:21
- [ユーザー] sv@virtualexdemo03.com 2023/06/13(火) 10:22
- [顧客] GuestUser [53] : GuestUser  
お問合せ有難うございます。お困りごとを教えてくださいませんか。 2023/06/13(火) 10:22
- [顧客] GuestUser [53] : GuestUser  
iXClouZの費用について教えてください。 2023/06/13(火) 10:22
- [ユーザー] sv@virtualexdemo03.com 2023/06/13(火) 10:23
- [顧客] GuestUser [53] : GuestUser  
https://meipix.jp/vv\_ixclouz/  
こちらのサイトに料金表の記載がございます。 2023/06/13(火) 10:23
- [顧客] GuestUser [53] : GuestUser  
有難うございます。確認できました。終了で構いません。 2023/06/13(火) 10:23
- [ユーザー] sv@virtualexdemo03.com 2023/06/13(火) 10:24
- [顧客] GuestUser [53] : GuestUser  
不満足であれば再度お問合せ頂けます。 2023/06/13(火) 10:24

コメント  
5分間やり取りがありませんでしたので自動終了いたします  
ルーム名: 10:20\_002  
問い合わせ元情報: 管理者テストページ

対応者  
外部システムキー: 6487c475b8b9043cf04a7f5c  
コンタクト顧客: GuestUser [53]  
業務: 問合せ

## インスピリの画面における地図情報の表示と位置情報の送信

MOBI AGENT は画像・動画やウェブページ URL、位置情報なども扱えるため、ユーザーはわかりやすい説明を受けることができます。この機能を活用してインスピリ画面で地図を表示し、位置情報を送信することが可能です。

The screenshot displays the Inspiri customer support interface. On the left, there is a sidebar with search filters and a call log table. The main area shows a customer profile for '鈴木 さとし' and a '対応内容' (Response Content) section. A map of Tokyo is visible, with a blue callout box indicating that location information from MOBI AGENT can be used in the interface. The call log table is as follows:

ID	種別	登録日時	対応者
882	LINE	2023/05/30(火) 17:43	
ルーム名: 10:30_001 問い合わせ元情報:			
881	Webチャット	2023/05/30(火) 17:31	
ルーム名: 10:30_001 問い合わせ元情報:			

バーチャレクスとモビルスは、これまで多くのコールセンター現場運営に携わってきました。双方の知見や経験をもとに、今後とも、協力し、テクノロジーの活用による顧客満足度の向上と、業務効率化を支援します。

### ■ MOBI AGENT (モビエージェント) について

「MOBI AGENT(モビエージェント)」は、コンタクトセンターのオペレーションに最適化した有人チャットサポート用ソリューションです。スーパーバイザー・オペレータが最も高いパフォーマンスを上げられるような多くの支援機能があり、「チャットボットと有人対応のハイブリット運用」「Web/LINE など自由な顧客インターフェース」などの特徴も兼ね備えています。オペレータ採用や育成の改善、働き方改革によって顧客サポートの在宅化・テレワーク化が進んでいる中、それらに対応すべく在宅業務の課題である労務管理、情報セキュリティ、品質管理の維持・向上の支援機能も充実しています。

MOBI AGENT 製品サイト：<https://mobilus.co.jp/solution/agent>



### ■ inspirX (インスピーリ) について

「インスピーリ」は、バーチャレクスの長年にわたるコールセンター運営の経験から生まれ、進化し続ける「顧客対応業務支援のためのソフトウェア」です。コールセンター内外の「顧客にまつわる」情報共有を強化し、エンドユーザー一人ひとりとの関係を深化・発展させ、企業のCRM (Customer Relationship Management = 顧客関係管理) 戦略の実現に貢献します。コールセンタ



ーでは、オペレータが電話やメールの対応を行いながら、その内容を履歴としてCRMソフトウェアへの入力を行います。自らがコールセンターを運営しているバーチャレクスは本製品を利用した場合の効果に着目し、その効果を最大化するための機能追加を行っています。

インスピーリ 製品サイト：<https://inspirx.jp/product/inspirx/>

## インスピーリが自社の業務にフィットするか試したい企業様へ

インスピーリの標準機能をベースにした「[Virtualex iXClouZ \(以下、アイエクスクラウド\)](#)」をお試しいただけます。インスピーリが自社のコールセンター業務にフィットするか試してみたい、まずはスモールスタートで始めてみたいという企業様は[お問い合わせ](#)ください。

アイエクスクラウド製品サイト：[https://inspirx.jp/v\\_ixclouz/](https://inspirx.jp/v_ixclouz/)

---

## ■ MOBI AGENT を提供するモビルスについて (<https://mobilus.co.jp/>)

モビルスは、テクノロジーでサポートを新しくする The Support Tech Company です。企業のコンタクトセンター向けに、AI チャットボット（自動応答）と有人応答によるシームレスなチャットサポートを実現するチャットシステム「MOBI AGENT(モビエージェント)」や、チャットボット「MOBI BOT (モビボット)」、AI 電話自応答システム「MOBI VOICE (モビボイス)」、LINE 公式アカウントに対応したセグメント情報配信システム「MOBI CAST (モビキャスト)」、問い合わせ導線を一元化しガイダンスとフローをビジュアル化する「Visual IVR」をはじめとした、カスタマーサポート支援のソリューション開発を行っています。

名称： モビルス株式会社

所在地： 東京都港区

代表者： 代表取締役社長 石井智宏

---

## ■ 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、東京、佐賀、アメリカ、バンコクと3ヶ国6企業、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

TEL: 03-3578-5322

ウェブからの専用フォーム：[https://www.virtualex.co.jp/contact\\_form/inquiry-form.html](https://www.virtualex.co.jp/contact_form/inquiry-form.html)