

【導入事例公開】

オーディオテクニカがコールセンターCRM ソフト「inspirX」を導入

～月 2000 件規模の問い合わせ対応を CRM 刷新によって効率化～

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、株式会社オーディオテクニカ（本社：東京都町田市、代表取締役社長：松下和雄、以下、オーディオテクニカ）にコールセンターCRM「inspirX（以下、インスピーリ）」を導入し、この度、導入事例を公開いたしました。



オーディオテクニカは、“音を通して心豊かな人生を”というビジョンを掲げ、感性豊かな製品を広く世界に提供しつづけ、信頼される企業を目指しています。音響機器の開発・製造・販売を一気通貫で手がけており、コールセンターには製品の使い方に関する相談や不具合の報告など、多様な内容が寄せられています。

旧システムのリプレースを機に、メンテナンスの容易さ、カスタマイズ性の高さ、そしてコールセンター業務を熟知したバーチャレクスならではの伴走支援を評価いただき、インスピーリの導入に至りました。

導入前の課題・要望

- 設定やカスタマイズなどをユーザー側で簡単に行えるようなシステムが欲しい
- WEB や他システムとの連携機能を持った拡張のあるシステムにしたい
- Web フォームとの連携により情報入力の手間を削減したい
- メンテナンスにかかる工数の削減のため、クラウド型のソフトウェアにしたい など

導入後の効果

- システムのメンテナンスにかかる作業時間が大幅に削減された
- Web フォームと CRM が API で連携されることにより情報入力の工数が削減された
- 電話、メールを合わせて 2000 件/月規模の問い合わせ対応が効率化された
- 対応履歴を内容ベースで検索することが可能になり、対応ログの抽出や他部門への情報展開が精緻かつスムーズになった

オーディオテクニカの導入事例詳細は、こちらよりご覧ください。

<https://cc-solution.virtualex.co.jp/casestudy/audio-technica.html>

コールセンターCRM「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。

また、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、インスピーリの標準機能をベースにした「[Virtualex iXClouZ（以下、アイエックスクラウズ）](#)」をお試しいただけます。ぜひバーチャレクスまで[お問い合わせ](#)ください。

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

バーチャレクスは、今後も、コールセンターの様々な課題の解決をテクノロジーの活用でご支援いたします。

バーチャレクスのコールセンターソリューションサイト：<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 (<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

専用フォームよりお問い合わせください

https://www.virtualex.co.jp/contact_form/inquiry-form.html