

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、コンタクトセンターCRM「inspirX（インスピーリ）」最新版 5.9 を提供開始**

～顧客情報の閲覧制御を追加し、マルチテナント対応を実現～

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、柔軟な拡張性と高いユーザビリティでご好評をいただいているコンタクトセンターCRM「[inspirX](#)（以下、インスピーリ）」の最新バージョン 5.9 を提供開始しました。

今回のバージョンでは、特にご要望が多かった「**顧客データの閲覧制御機能**」を新たに搭載し、マルチテナント環境での利用を可能にしました。これにより、単一の基盤で複数拠点・複数業務を運用する際に、顧客データの参照を制御しながら適切に管理できるようになります。また、セキュリティの強化と、オペレーターの業務効率向上を両立する多くの機能改善もあわせて実施しました。

【インスピーリ 5.9 の主な新機能】**1. 顧客データのセキュアな分離を実現する「顧客閲覧制御機能」（マルチテナント対応）**

顧客情報に「業務」の概念を紐づけることで、オペレーターが担当する業務に応じたデータのみを閲覧・操作できるよう制御できるようになりました。これにより、**単一のシステム基盤であっても、テナント（クライアント企業や事業拠点）ごとに顧客・案件・コンタクト履歴などのデータを分離して管理することが可能**になります。

<お客様別導入メリット>

◆複数拠点や事業部を持つ企業様:

拠点や事業部ごとに顧客データを分離し、担当外の情報へのアクセスを制限しつつ、本社などの管理部門では全社・全拠点データの横断的な把握・分析が可能。柔軟なアクセス権限設計が実現します。

◆アウトソーシング事業者様:

複数のクライアント企業の業務を単一のインスピーリ基盤で運用可能。クライアント間のデータは厳格に分離されるため、セキュリティの高い運用環境が低コストで実現できます。また、権限設定により管理者は複数業務を横断したデータの閲覧、レポート集計などが可能です。

※本機能のご利用には「マルチ業務」オプションのご契約が必要です。

2. AI 連携による「音声認識結果要約の編集・検索機能」で対応品質を向上

音声認識・通話要約 AI との API 連携を強化し、AI が生成した通話要約をインスピーリの画面上で直接編集可能に。編集前の内容も保持されるため、AI による自動化の利点を活かしつつ、人の手で要約を編集できるため、より正確な対応履歴の蓄積が可能です。さらに、コンタクト検索画面から要約内容を指定して検索できるようになり、過去の対応履歴から必要な情報を迅速に見つけることが可能になりました。

3. オペレーターの業務効率と利便性を高める 50 以上の機能改善

現場で利用されるお客様の声を反映し、以下をはじめとする多数の機能強化・改善を実施しました。

- 案件の業務変更機能の強化
- 対応経過時間の表示機能の追加
- テンプレート候補登録機能の拡充
- 全文検索インデックス設定機能の強化
- ユーザビリティの向上 など

インスピリーについて

シンプルで使いやすい UI で、カスタマイズ性にも優れたコールセンター向け CRM ソフトウェアです。近年多様化するコンタクトチャネルの対応履歴を一元管理。顧客の声の蓄積・共有・活用をサポートします。



[>>製品サイトへ](#)

また本格的な導入前にインスピリーが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にはインスピリーの標準機能をベースにした月額クラウド CRM サービス「[Virtualex iXClouZ\(アイエックスクラウズ\)](#)」をお試しいただけます。

バーチャレクスは 25 年以上の実績を持つコンタクトセンターを中心とした CRM 領域のプロフェッショナルです。今後もお客様のビジネス環境の変化に柔軟に対応し、コンタクトセンター業務の効率化と品質向上に貢献するソリューションを提供してまいります。

■ 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

こちらの[専用フォーム](#)よりお問い合わせください。