

平成 30 年 6 月 14 日

バーチャレクス・コンサルティング、ジェネシス・ジャパンと テクノロジーパートナー契約を締結

PureCloud とマルチチャネル CRM ソリューション「iXCloud(アイエックスクラウド)」の連携で、高度なクラウド・コンタクトセンター・ソリューションをサブスクリプションモデルで提供

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、このほどジェネシス・ジャパン株式会社（東京都新宿区、代表取締役社長：細井洋一、以下ジェネシス）とテクノロジーパートナー契約を締結したことを発表いたします。バーチャレクスのマルチチャネルCRMソリューション「iXCloud(アイエックスクラウド)」と Genesys PureCloud®をシームレスに連携し、本格的なコンタクトセンター機能を「サブスクリプションモデル」として提供するとともに、企業のカスタマーサクセス実現をサポートします。

「所有」から「利用」の時代へと変化しつつある現在、自社製品・サービスを「長く使ってもらう」ために「顧客との関係を育てる」ことが企業にとって重要となってきています。これに伴い、顧客サービスも、これまでの受け身で対応する「カスタマーサポート」から、顧客の離脱を防ぎ、長期的な関係をつくるためにデータを駆使して積極的に顧客の「成功」を支援するプロアクティブなサービスを提供することが重要で、その実現のために組織やチームの在り方を最適なかたちに設計する「カスタマーサクセス（※）」というビジネス概念が注目を集めています。

バーチャレクスとジェネシスは、バーチャレクスの顧客対応業務支援 CRM ソフトウェア「inspirX(インスピーリ)」と PureCloud を接続するなど、これまでも共同でコンタクトセンター・ソリューションを構築した実績がありますが、テクノロジーパートナー契約を締結することで、関係強化を図り、企業のカスタマーサクセスの達成を支援致します。

iXCloud と PureCloud との連携によって、コンタクトセンターの機能をすべてクラウド・ベースで提供し、導入時の初期費用の低減やサービス開始までの期間を大幅に短縮するとともに、企業のカスタマーサクセスの取り組みの中で、サービスの一部や短期間の効果検証を目的としたパイロット的な導入ニーズに対応します。ソリューションの連携に加え、バーチャレクスの顧客接点領域に特化したコンサルティング力との融合によって、カスタマーサクセスを目指す企業の CRM 戦略に貢献します。

「弊社とバーチャレクス様とのテクノロジーパートナー契約は、クラウド型のコンタクトセンター・サービスを提供するだけにとどまらず、カスタマーサクセスを実現するための長期的な顧客との関係構築に向け、カスタマーサービスを抜本的に変革することを目指したものです。そのためには、運用面でさまざまな試行錯誤が必要となり、システムにおいても細かくスピーディーな設定の変更が求められます。PureCloudはこうした取り組みにも柔軟に対応できる最適なプラットフォームであると考えています。」と、ジェネシス・ジャパン、代表取締役社長の細井洋一様は話しています。

「弊社は長年のコンタクトセンター運営の経験から、ユーザとしての目線を大切に、システムの提供を行っています。今回、ジェネシス・ジャパン様とテクノロジーパートナー契約を締結することにより、PureCloudとiXCloudの更なる連携強化を図り、本格的なクラウドコンタクトセンターサービスを「サブスクリプションモデル」として提供、カスタマーサクセスを目指す企業の一助になりたいと考えています。」とバーチャレクス・コンサルティング株式会社、代表取締役社長の丸山は話しています。

両社の連携ソリューションは、6月19日に開催されるジェネシスのユーザーカンファレンス「G-SUMMIT TOKYO 2018」においても披露される予定です。

※カスタマーサクセス…自社の成功のために顧客をサポートするのではなく、顧客の成功を第一の目的とし、積極的に顧客の成功を設計し、継続的な関係を構築しながら貢献する考え方。バーチャレクスは2018年6月発行のビジネス書籍「カスタマーサクセス—サブスクリプション時代に求められる「顧客の成功」10の原則」（英治出版、著者：ニック・メータ／ダン・スタインマン／リンカーン・マーフィー）の翻訳を担当している。

PureCloud について

PureCloudは、ジェネシスが提供するクラウド・ベースのオムニチャネル・エンゲージメント・ソリューションです。インバウンド、アウトバウンド、Eメール、チャットなど電話からデジタルに至る顧客接点を管理するとともに、IVR、通話録音、レポート、ワークフォースマネジメントなど、コンタクトセンターやカスタマーエクスペリエンスの運営に必要な機能をオールインワンで提供します。マイクロサービス・アーキテクチャを採用することで、最新の機能を迅速に追加しながら進化を続けるCXプラットフォームです。

iXCloud(アイエックスクラウド)とは

バーチャレックスの長年にわたるコンタクトセンター運営経験から生まれた CRM「inspirX(インスピーリ)」。その inspirX を手軽に短期間で利用開始できるクラウドサービスが「iXCloud」である。顧客との接点である電話、Mail、Web、Fax、SMS、LINE などのマルチチャネルに対応し、チャネルの違いを意識することなく顧客とのコンタクト履歴を一元的に管理。対応チャネルの拡大による業務の煩雑化を防ぎ、さらなる顧客満足度の向上を実現。また、コンタクトセンター運営に必要なナレッジ管理や情報共有、統計機能などを保有しており、コンタクトセンター業務に必要な機能を標準で提供可能。最新バージョンでは顧客単位で実施すべきアクションをオペレータに通知する機能、また最適なタイミングで最適な情報を届ける支援を行うための DMP（データ・マネジメント・プラットフォーム）や MA（マーケティングオートメーション）など外部データとの連携を容易にする機能を装備し、よりきめ細やかな顧客対応の実現を可能とする。

※本文に記載の社名、製品名は全て各社の登録商標または商標です。

※プレスリリースに記載された製品の価格、仕様、サービス内容などは発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。

バーチャレックス・コンサルティングについて

CRM 領域の最適化を事業ドメインとし、「顧客企業に結果で貢献する」という企業理念を掲げ、企業と顧客の接点（チャネル）に関するコンサルティングとアウトソーシングサービスおよびソフトウェアの提供しております。主力製品である「inspirX（インスピーリ）」および「iXCloud」は、コンタクトセンターをはじめとした顧客接点における、様々な手段を通じてよせられるコンタクト履歴を一元管理、顧客の声の蓄積・共有・活用を支援する CRM ソフトウェアです。

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

バーチャレックス・コンサルティング株式会社

TEL: 03-3578-5322

企業サイト：<http://www.virtualex.co.jp/>

コンタクトセンターCRM 製品サイト：<http://inspirx.jp/>

ジェネシスについて

ジェネシスは毎年 250 億件以上の世界最高クラスの顧客体験を支えています。社員や顧客の会話をいつでもあらゆるチャネルで繋ぐことからジェネシスの成功が生まれます。100 カ国 11,000 社が信頼する業界トップの CX プラットフォームにより、大きなビジネス成果と持続的な関係を構築しています。最高の技術と人間の創意を結集により、自然なコミュニケーションを反映し、お客様の考え方に沿ったソリューションを構築します。業界をリードするジェネシスのソリューションは、すべてのチャネル、オン

プレミス、クラウドで変わらないパフォーマンスを発揮し、真のオムニチャネルを促進します。柔軟性に優れ、直感的、そして利用者の能力を余すところ無く発揮できるコミュニケーションを実現することができます。詳しくは、www.genesys.com/jp、[Twitter](#)、[Facebook](#)、[YouTube](#)、[LinkedIn](#)、[ジェネシス・ブログ](#) をご覧下さい。

＜本リリースに関する報道関係からのお問い合わせは下記にお願いいたします＞

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

マーケティング事務局

齋藤 章子

Tel: 03-3578-5322

Email: yu-saito@virtualex.co.jp