

掲載日：2013年4月23日(火)

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

バーチャレクス・コンサルティング、ミキハウス CS 推進部に  
顧客対応履歴管理ソフトウェア「**inspirX Communication(インスピーリ コミュニケーション)**」を提供  
～子供服老舗ブランドの顧客満足度UP向上に貢献～

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 栄樹、以下「バーチャレクス」)は、マルチチャネル対応の顧客対応履歴管理ソフトウェア「**inspirX Communication(インスピーリ コミュニケーション)** (注 1)」を、三起商行株式会社(本社：大阪府八尾市、代表取締役社長：木村皓一、以下「ミキハウス」) CS 推進部に導入いたしました。

新システム導入にあたり、ミキハウスでは数社の他社製品とも慎重に比較検討した結果、最終的にバーチャレクスの関西地区のパートナー企業との協業 SI により、**inspirX Communication** の導入を決定しました。

ミキハウスは創業以来、子供服の老舗ブランドとして消費者からの圧倒的な支持と信頼を得ていますが、その背景には、常に顧客満足度の向上を重視し、良い製品、サービスをお届けしたいという全社一丸となった日々の努力があり、その要として CS 推進部では単にお客様のお問い合わせやクレームに対応するだけではなく、日々全国のショップから寄せられる重要な情報をも包括し、今後のものづくりやサービス向上に活用するため、生産管理や企画など各部署の代わりにお客様に対応し、その内容をフィードバックしていくという重要な役割を担っています。

このような業務の性質上、今回のシステム導入では、従来 **inspirX Communication** の導入例として多かった効率的なコールセンター運営に必要な機能よりも、「お客様の声」を蓄積、共有、活用できるような機能を重視し、ノンカスタマイズの標準パッケージでの導入となりました。

特に CTI 連携 (注 2) などされておらず、非常にシンプルな構造での導入となっています。

しばらくの間は現状維持されるとのことですが、**inspirX Communication** であれば、基幹システム等の外部システム連携や全社で利用するための顧客基盤の構築、必要な業務アプリケーションも随時追加可能であるため、今後のビジネスの規模や状況にあわせたシステムの拡張性も十分に確保されています。

システム導入のみならず、コンサルティングやアウトソーシングといった 3 つのサービスを一通りでご提供可能なバーチャレクス・コンサルティングは、今後もミキハウスの CRM 構築パートナーとして同社の顧客満足度向上を目指す姿勢を強力にサポートしていきます。

ミキハウス導入事例詳細 : <http://www.virtualex.co.jp/casestudy/detail/mikihouse.html>

**(注 1) : inspirX Communication とは**

企業と顧客の関係構築のために役立つ、電話、メール、ウェブ、Fax 等マルチチャネル対応型の顧客対応履歴管理ソフトウェア。顧客が、どのチャネルでコンタクトをしても、顧客情報は 1 つの画面で一元的にリアルタイムで管理されますので、対応チャネルの拡大による業務の煩雑化を防ぎ、顧客満足度を向上します。また情報検索のしやすさ、顧客対応のための FAQ やテンプレート機能も既存ユーザーから一定の評価をいただいています。

inspirX Communication 詳細 : <http://inspirx.jp/product/communication/>

**(注 2) : CTI 連携について**

CTI (Computer Telephony Integration) とは、電話や FAX などをコンピュータシステムに統合する技術で、コールセンターなど電話を利用して顧客対応する業務に広く利用されている。inspirX Communication のような顧客対応履歴管理ソフトウェアと連携することにより、既存顧客の受電時に該当顧客の履歴をポップアップ表示させ、過去のコンタクト履歴、購買履歴等を参照しながらの顧客対応などを可能にします。

**【三起商行株式会社】**

子供服ブランド「ミキハウス」を中心に、子供服そして子どもを取りまくファミリー関連商品の企画・製造・販売、出版・教育・子育て支援などの文化事業を展開。五輪選手を多数輩出していることでも知られ、メジャー競技のみならずアーチェリーやセーリングといった国内ではなじみの薄い競技も積極的に支援しています。ロンドンオリンピックでは所属選手のメダル獲得が大きな話題となりました。

2013 年 1 月には代表取締役社長である木村皓一氏が、総合ビジネス誌「財界」の経営者賞を受賞。

日本を代表する大企業として多岐にわたり、様々な角度から社会貢献の実現を目指しています。

**【会社概要】**

社 名 : 三起商行株式会社

所在地 : 大阪府八尾市若林町 1-76-2

TEL: 072-920-2111 (代表)

設立日 : 1971 年 4 月

代表者 : 代表取締役社長 木村皓一

企業紹介サイト : <http://www.mikihouse.co.jp/>

**【バーチャレクス・コンサルティング株式会社】**

コンサルティング・テクノロジー・アウトソーシングの 3 つのサービスをコアとし、各種 CRM ソリュ

ーション&サービスの提供を主とした事業を展開、『常に本質を追求し、クライアント企業に結果で貢献する』ことをモットーとしております。

設立以来培ってきた、当社内でのコンタクトセンター運営経験を活かし、流通、金融、通信、サービス、医療、メーカー、教育、情報産業等多岐にわたる顧客管理領域に豊富なノウハウを活用、事業開始段階の企画から現状打開のためのコンサルティング、それに伴い必要なシステム導入のアドバイスや開発、事業開始・変革後の人材、システム保守を含む具体的な運用まで、ニーズに合わせたフレキシブルなサービス提供をしております。

#### 【会社概要】

社名 : バーチャレクス・コンサルティング株式会社  
所在地 : 東京都港区虎ノ門 4-3-13 神谷町セントラルプレイス 8階  
TEL: 03-3578-5300 (代表)  
設立日 : 1999年6月  
代表者 : 代表取締役社長 丸山栄樹  
企業紹介サイト : <http://www.virtualex.co.jp/>

●製品・サービスについて、本プレスリリースについてのお問い合わせ先

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

営業本部 齋藤 章子 (さいとう ゆきこ)

TEL: 03-3578-5322 / Email : [sales\\_info@virtualex.co.jp](mailto:sales_info@virtualex.co.jp)

※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内容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。