

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、タマス社のコールセンターCRM サービス「アイエックスクラウド」活用事例を公開  
～世界的な卓球界のリーディングカンパニー、「バタフライ」ブランドのカスタマーサポートに貢献する CRM～

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、[株式会社タマス](#)（本社：東京都杉並区、代表取締役社長：大澤卓子、以下、タマス社）のコールセンターCRM クラウドサービス「[Virtualex iXClouZ](#)（以下、アイエックスクラウド）」導入事例を公開しました。



タマス社は、「[バタフライ](#)」ブランドでの卓球用具の製造・販売を手掛けるほか、国内外の大会におけるスポンサーも務めるなど、世界的な卓球界のリーディングカンパニーです。ラケット、ラバーといったコアな製品のみならず、ユニフォームやシューズなど幅広い製品を有しています。さらに選手との契約や、[卓球レポート](#)のメディア運営、[バタフライ卓球道場の運営](#)、[バタフライ卓球講習会](#)を行うなど、競技としての卓球のみならず、普及にも注力しています。

2023年よりバーチャレクスのコールセンターCRM クラウドサービス「アイエックスクラウド」をご利用いただき、カスタマーサポート業務の効率化とCX（カスタマーエクスペリエンス）の更なる向上を実現されています。

#### システム改築前の改善要望

- 電話とメールなどチャネル別に管理されている顧客案件情報を統一したい。
- 過去の問い合わせ内容を検索、集計する機能がほしい。
- FAQをはじめとした社内向けナレッジの活用に適した機能がほしい。

#### 導入後の効果

- 使いやすい画面構成とユーザインターフェイスで視認性が高く、業務効率向上につながった。
- これまでチャネル別だったコンタクト履歴が一元管理されることで、顧客情報への到達、つながりの認識が迅速でき、対応品質の向上につながった。
- 寄せられたお問い合わせや相談について、進捗管理やステータス管理、担当者の情報などを共有が容易になった。
- 製品名や案件名ベースなど様々な角度からの過去事例検索が迅速になるとともに、テンプレート機能の活用で、回答の迅速化も達成された。
- 集計作業が容易になり、業務改善につながった。

タマス社の導入事例詳細はこちらをご覧ください。

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

## ■ コールセンターCRM クラウドサービス「アイエックスクラウド」について

コールセンター業務に特化したマルチチャネルの CRM ソフトウェア「[inspirX \(インスピーリ\)](#)」をベースに、あらゆる接点からの顧客情報をためて、つないで、活用する、オールインワンの月額 CRM クラウドサービスです。初期費用無料、短期間・低価格で、スモールスタートからの導入が可能です。

アイエックスクラウドはバーチャレクスのコールセンター運営経験を活用して自社開発されており、規模や業務量、外部システムとの連携の必要性など、ニーズに応じてインスピーリへの切り替えも可能です。

製品サイト：[https://inspirx.jp/v\\_ixcloud/](https://inspirx.jp/v_ixcloud/)

## ■ 株式会社タマスについて

「バタフライ」ブランドで卓球用品を製造・販売する世界的な卓球界のリーディングカンパニーです。「バタフライ」には、「選手を花にたとえるならば、私たちはその花に仕える蝶でありたい」という思いが込められており、この思いのもと、約 200 の国や地域でバタフライ製品が取り扱われています。Open the World を合言葉に、卓球を通じて、世界をもっと幸せにするために存在するブランドとして、製品やサービスを通じて卓球との新たな出会いを創造しています。



株式会社タマスの公式サイト：<https://www.butterfly.co.jp/>

### 【タマス社 近年のトピックス】

- ・ 2023 年アジア卓球選手権大会のタイトルスポンサー
- ・ 2023～2024 年全国レディース卓球大会のタイトルスポンサー
- ・ 2024 年～2026 年の世界卓球のボールスポンサー
- ・ ミニオンとのコラボ商品発売
- ・ 南極観測隊への卓球台セット寄贈
- ・ 幼児向け絵本の制作・歌のお姉さんによるイメージソングの発表
- ・ 廃材を活用した、ミニラケット製造体験企画の実施 など
- ・ 2025 年 4 月～2029 年 3 月の日本男女代表 公式ウェアオフィシャルサプライヤー

※本文に記載の社名、製品名等はそれぞれ各社が所有する商標または登録商標です。

## ■ 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

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