

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)

バーチャレクスのコンタクトセンターCRM ソフト「inspirX」、**PKSHA Speech Insight との API 連携に対応**

～ 通話要約を CRM へ自動反映し、Genesys Cloud 利用環境における後処理業務の効率化を支援～

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）が提供するコンタクトセンターCRM ソフト「inspirX（インスピーリ）」は、このたび、株式会社 PKSHA Technology（本社：東京都文京区、代表取締役：上野山 勝也、以下、PKSHA）が提供する AI 音声認識ソリューション「PKSHA Speech Insight（パークシャ スピーチインサイト）」との API 連携に対応したことをお知らせします。なお、本連携は inspirX のサブスクリプション型サービスである「Virtualex iXClouZ（アイエックスクラウド）」でもご利用いただけます。



+

PKSHA
Speech Insight**背景**

コンタクトセンターの現場では、これまでオペレーターが一件の通話を終えるたびに通話内容を思い出しながら要約を作成し、CRM へ手作業で入力するという後処理業務（ACW）を重ねてきました。この作業には一定の時間がかかるだけでなく、担当者ごとの記憶や表現に依存するため、入力内容の粒度や表記に個人差が生じやすいという課題もありました。こうした負荷は労働人口の減少や人材確保の難しさが進む中で、限られた人員でより多くの対応に注力できる環境をどう作るか、という経営課題と表裏一体の関係にあります。

一方で、AI 音声認識技術の高度化により通話内容をリアルタイムに文字起こし・要約するソリューションの導入が進んでいます。こうした音声 AI が生成するデータをいかに CRM など日々の業務システムに取り込み、現場の運用に活かしていくかが、次のステップとして重要性を増しています。

バーチャレクスはこうした課題意識のもと、2026 年 2 月に締結した [PKSHA とのパートナー契約](#)の一環として、PKSHA Speech Insight との API 連携を実現しました。

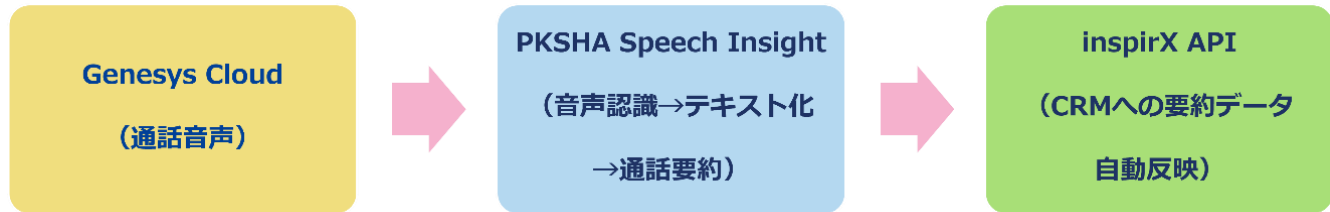
連携概要

PKSHA Speech Insight は、コンタクトセンターでの顧客対応をリアルタイムに文字起こし・要約する AI 音声認識ソリューションです。本連携により、PKSHA Speech Insight が生成した通話の要約データおよび文字起こしデータを、inspirX の API を介して CRM 上に自動反映できるようになりました。なお、今回の動作検証は Genesys Cloud 環境における構成にて PKSHA にて実施されており、inspirX との接続互換性が確認されています。PKSHA Speech Insight は、Genesys Cloud のほか、CT-e1 や BIZTEL など複数の電話基盤に対応しており、今後はこれらの環境における連携確認も進めていく予定です。

本連携で期待される効果

- オペレーターによる通話後の後処理（ACW）時間の短縮
- 通話要約の CRM への自動反映による入力ミス・表記ゆれの削減
- 音声データを起点とした顧客対応品質の可視化・継続的な改善

連携の仕組み



inspirX は、外部システムからの API 呼び出しによるデータ連携に対応しており、PKSHA Speech Insight との連携では要約データだけではなく、会話全文の連携にも対応しています。

PKSHA・バーチャレクスコメント

PKSHA は、本連携について次のようにコメントしています。「このたび inspirX との API 連携が実現したことを大変嬉しく思います。コンタクトセンターに寄せられる通話には、お客さまの声が数多く詰まっています。今回の連携により、PKSHA Speech Insight が生成した通話要約や書き起こし全文が inspirX へ自動で反映されるようになります。これにより、オペレーターの皆さまは通話後の入力作業の負担が軽減され、目の前のお客さまとの対話により集中いただけるようになります。音声を中心とした対応の記録が CRM に蓄積され、可視化されることは、日々の業務効率化にとどまらず、対応品質を継続的に高めていく取り組みを支えるものだと考えています。私たちはこれからも、パートナーの皆さまと共に、人とソフトウェアが協働してより良い顧客体験を生み出す環境づくりに貢献してまいります。」

バーチャレクスは、本連携について次のようにコメントしています。「コンタクトセンターの現場では、オペレーターの皆さまが一件一件の対応に真摯に向き合う一方で、通話後の入力作業に多くの時間を割かれているという課題を、私たちは長年お客様と接する中で感じてきました。今回、PKSHA Speech Insight との連携により、通話要約データが inspirX へ自動的に反映される仕組みを実現できたことを大変嬉しく思います。これにより、オペレーターの皆さまがより多くの時間をお客様との対話に充てられるようになるだけでなく、蓄積されたデータをもとに対応品質を継続的に改善していく土台が整います。

私たちは今後も AI とヒトが共創する新しい顧客接点のあり方を追求し、パートナーの皆さまとともにお客様企業の CRM 領域における価値創出を支援してまいります。」

今後の展望

バーチャレクスは今後も、より幅広い環境への対応拡大を目指しながら、PKSHA をはじめとする各社の AI ソリューションとの連携を拡充し、コンタクトセンターにおけるデータ活用の裾野を広げてまいります。

■ PKSHA Speech Insight について

PKSHA Speech Insight は、PKSHA が提供する AI 音声認識ソリューションです。高精度音声認識 AI により、ACW の効率化や SV による対応品質のリアルタイム確認を AI が支援し、オペレーターの業務効率を高めます。人ならではの対応が求められる顧客対応業務に注力できる環境を提供し、高い顧客満足度を実現します。また、システム開発は不要なため、最短 1 週間でさまざまな機能を SaaS 形式で利用開始できます。

■ コールセンター向け CRM「[inspirX（インスピリー）](#)」について

inspirX は、バーチャレックスが自社開発するコンタクトセンター向け CRM ソフトです。電話・メール・ウェブ・FAX など複数チャネルからの顧客対応を一つの画面で一元管理でき、顧客情報や対応履歴をリアルタイムに集約することで、オペレーターの応対品質と業務効率を同時に高めま

す。また、拠点を問わず利用できる仕様のため、BCP（事業継続計画）対策として分散拠点での運用にも活用されています。

■ [株式会社 PKSHA Technology](#) について

「未来のソフトウェアを形にする」というミッションのもと、社会課題を解決する多様な AI を提供しています。

金融・製造・教育といった各業界の業務や課題に最適化した＜AI ソリューション＞に加え、「PKSHA AI ヘルプデスク」「PKSHA ChatAgent」などの汎用性の高い＜AI SaaS＞を展開。さらに、これらの AI ソリューションや AI SaaS を各領域のプロフェッショナル人材が活用し、顧客の課題解決を支援する＜AI Powered Worker 事業＞を推進しています。AI をさまざまな業種・業務に実装し、現場で使えるソフトウェアとして届けることで、未来の働き方を支援し、人とソフトウェアが共に進化する社会を実現していきます。

■ [バーチャレックス・コンサルティング株式会社](#)について

バーチャレックス・コンサルティングは創業以来「企業と顧客の接点領域」にフォーカスし、CRM 領域を中心に、コンサルティング、テクノロジー、オペレーションを融合したサービスを展開しています。「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」— 一度きりの成功を意味する「Success」ではなく、連続する成功を意味する「Succession」を、「for You」ではなく、お客様に伴走するという意味を込めた「with You」で実現していくことを掲げています。現在はこの考え方をさらに発展させ、AI とヒトの共創によって顧客接点の新たな価値を生み出しながら、顧客企業の CRM 領域における DX・デジタルシフトを、戦略立案からシステム導入、運用支援までワンストップ伴走型で支援しています。

■ [バーチャレックスグループ](#)について

バーチャレックスグループは、各企業約 1,000 名以上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。

<株主・投資家情報に関するお知らせ>

IR メール自動配信サービスを導入しておりますので、適時開示情報やプレスリリースのメール配信をご希望される方は、[こちらのフォーム](#)よりご登録ください。

■ 本件に関するお問い合わせ

[専用フォーム](#)よりお問い合わせください