2026 年 7 月 8 日

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、Amazon Connect Customer 活用の AI コンタクトセンター支援サービスを体系化・提供開始

～ボイスエージェントや応対アシスト AI、通話データ解析の活用から、運用支援・設定代行まで一気通貫でサポート～

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、Amazon Web Services（以下、AWS）のクラウド型コンタクトセンターサービス「Amazon Connect Customer」を活用した AI コンタクトセンター支援サービス群を体系化し、提供を開始します。

本サービス群では、ボイスエージェントによる**顧客対応の自動化から、AI と有人対応のシームレスな連携、応対アシスト AI によるオペレーター支援、通話データ活用、導入後の運用支援・設定代行まで、コンタクトセンターにおける AI 活用を一貫して支援**します。

バーチャレクスはこれまで、生成 AI・RAG を活用したチャットボット／ボイスボットの PoC・導入支援、および Amazon Transcribe Live Call Analytics（LCA）を基盤とした通話音声のリアルタイム解析・可視化ソリューションを提供してきました。今回、これらの知見やサービスを Amazon Connect Customer 活用支援サービス群として体系化することで、企業が AI をコンタクトセンター業務へ定着させ、継続的に活用できる環境を提供します。

Amazon Connect Customer 活用支援サービス群で実現する、現場起点の AI 活用

バーチャレクスは、長年にわたりコンタクトセンターを中心とした顧客接点領域に携わり、業務設計やシステム導入に加え、自社でのコンタクトセンター運営や CRM 関連ソリューションの提供を通じて、現場業務とテクノロジーの両面から知見を蓄積してきました。

今回提供する Amazon Connect Customer 活用支援サービス群ではその知見を活かし、AI や Amazon Connect Customer を単なる機能導入にとどめることなく、顧客対応の現場で継続的に活用できる仕組みとして**設計・実装・運用まで一貫して支援**します。具体的には、顧客対応の入口となる一次対応の自動化から、AI と有人対応の連携、オペレーター支援、導入後の運用・改善まで、コンタクトセンター業務の流れに沿って以下の支援を提供します。

1．ボイスエージェントによる一次対応・定型対応の自動化

定型的な問い合わせや営業時間外の入電を、AI エージェントが自然な会話で受け付け、顧客対応の自動化を実現します。

・営業時間外の問い合わせや代表電話の一次受付
・よくある質問への回答、予約・変更受付、手続き案内
・従来の IVR のような番号選択に限らない、自然発話による問い合わせ意図の把握
・必要に応じた有人転送

これにより、入電対応漏れの低減、一次対応の効率化、不要な転送の削減、定型対応の標準化を目指します。

2． AI で完結できない問い合わせを、会話の文脈ごと有人対応へ引き継ぐ

AI で受け付けた内容をオペレーターへ引き継ぎ、顧客に同じ説明を繰り返させることなく、スムーズな有人対応への移行を実現します。

・AI エージェントとの会話履歴

・問い合わせ意図、確認済み情報、顧客の要望

・会話内容の要約

複雑な相談、判断が必要な問い合わせ、クレームや感情変化を伴う応対は人が担うことで、AI と人がそれぞれの強みを活かした顧客対応を実現します。

3． 自社オペレーションに合わせた応対アシスト AI で生産性と品質を向上

通話中または通話後に、要約や必要項目の抽出を AI が支援し、後処理時間の短縮と記録・応対品質の向上を支援します。

・CRM へ記録する内容の要約

・契約番号、問い合わせ種別、希望日時、不満理由などの項目抽出

・確認漏れや次に取るべき対応の整理

・FAQ、マニュアル、過去の応対履歴の参照支援

これにより、オペレーターの後処理負荷を軽減し、経験の浅い担当者でも一定品質の応対を行いやすくします。

4． 導入後の運用支援・設定代行により、継続利用しやすい環境を整備

導入して終わりではなく、業務変更や問い合わせ傾向の変化に合わせた設定変更・運用作業まで支援します。

・問い合わせフロー、キュー、ルーティング、営業時間の設定変更

・音声ガイダンス、プロンプト、ユーザー、権限管理

・LCA のキーワード・カテゴリ設定

・FAQ、ナレッジ更新に伴う軽微な調整

社内に Amazon Connect Customer や生成 AI 関連の専門人材を常時確保することが難しい企業でも、必要なタイミングで設定変更や運用作業を依頼できる体制を提供し、継続的な活用を支援します。

提供サービスメニュー

サービス名	サービス内容
AI エージェント構築支援	チャットボット／ボイスボットの構築、RAG を活用した FAQ 応答、自動受付、一次対応、問い合わせ分類、有人対応への引き継ぎなど
音声認識・要約活用支援（LCA）	Amazon Transcribe Live Call Analytics（LCA）を活用した、通話内容のリアルタイム可視化、要約、オペレーター支援など
Amazon Connect Customer 導入・連携支援	初期設計・構築、CRM、FAQ、ナレッジ、各種業務システムとの連携など
Amazon Connect Customer 運用支援・設定代行	運用開始後に発生する Amazon Connect Customer および関連サービスの設定変更・運用作業など

各企業の課題や導入フェーズに応じて、これらのサービスを組み合わせてご提案いたします。AI エージェントや音声認識・要約、Amazon Connect Customer 基盤、運用支援を個別に導入するのではなく、コンタクトセンター業務全体を見据えた仕組みとして提供し、AI 活用の定着を支援します。

本ソリューションの詳細や活用ケースにご興味をお持ちの方は、ぜひお気軽にバーチャレクスまでお問い合わせください。

製品・サービスに関する問い合わせ

アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社主催 「Amazon Connect Customer×生成 AI コンタクトセンター体験ワークショップ」にて本ソリューションを紹介

来る 2026 年 7 月 17 日（金）、アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社が主催する「Amazon Connect Customer×生成 AI コンタクトセンター体験ワークショップ」に AWS 認定パートナーとして参加します。当日は本ソリューションをご紹介予定です。皆様のご来場をお待ちしております。

ワークショップ詳細・参加申し込み

※ワークショップへのお申し込みは主催者サイトからとなります。予め、ご了承ください。
※お申込みの際は AWS Connected Community への登録が必要となりますので、勤務先メールアドレスとパスワードの設定をお願いします。

Amazon Web Services、AWS、Amazon Connect Customer、Amazon Transcribe およびそれらのロゴは Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。記載の会社名、製品名は各社の商標または登録商標です。記載の内容は発表日時点の情報であり、予告なく変更となる場合があります。本リリースに記載されたサービス内容はバーチャレクスが独自に提供するものであり、AWS が直接提供するものではありません。

■ バーチャレクス・コンサルティング株式会社について（http://www.virtualex.co.jp）

バーチャレクス・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。

■ バーチャレクスグループについて （http://www.vx-holdings.com）

バーチャレクスグループは、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