

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、コンタクトセンター向け次世代 AI エージェント
「CC-ExpAI」音声（ボイス）版 β を公開**
～チャットから音声へ対応領域を拡張、中核技術 2 件の特許も取得～

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、コンタクトセンター向け次世代 AI エージェント「[CC-ExpAI（コンタクトセンター・エキスパート AI）](#)」の、電話対応を想定した音声（ボイス）版 β の提供を開始しました。2026 年 5 月に公開したチャット版 β に続き、音声へと対応領域を拡張します。

あわせて、[2026 年 8 月 24 日に特許査定をお知らせした CC-ExpAI の中核技術 2 件](#)について、特許庁への設定登録が完了し、特許権を取得しました。取得したのは、相手や状況に応じて「どう対応するか」を制御する技術（特許第 7912696 号）と、音声対話において「どう話すか」を制御する技術（特許第 7912704 号）です。このうち後者は今回の音声版 β の基盤の一つです。

チャットから音声へ、CC-ExpAI の対応領域を拡張

多くのコンタクトセンターでは、チャットと電話でそれぞれ別のシステムや別のシナリオが構築され、対応品質や判断基準がチャンネルごとに異なるという課題があります。顧客から見れば同じ企業への同じ問い合わせであっても、利用するチャンネルによって受けられる対応が変わってしまう状態です。

CC-ExpAI は、「熟練オペレーターの思考と振る舞い」を AI に実装するという共通の設計思想のもと、チャットと音声の双方で一貫した対応を実現することを目指します。問い合わせ内容の見極め、顧客の真意の把握、解決までの対話設計といった基本的な判断は共通の仕組みで行い、発話のスピードやトーン、「間」など、チャンネル固有の要素を個別に最適化していきます。これは、バーチャレクスが 5 月に掲げた「AI-CC オーケストレーター」戦略の実現に向けた基盤となるものです。

CC-ExpAI 音声版 β の詳細・音声デモはこちら

<https://www.virtualex.co.jp/service/ai-cc/cc-expai/voice.html>

音声版 β の提供内容

■ **β 版の位置づけ（提供範囲）**

音声版 β では、先行導入企業との共同検証を通じて実運用への適用を目指します。

- **実業務での検証・パイロット運用**：電話対応を対象に、実際の顧客対応や限定的な業務範囲において、熟練オペレーターの「思考と振る舞い」に基づく音声応答および意図の自動特定・判定の有効性を検証します。
- **先行導入企業との共同チューニング**：個別の利用環境に合わせて、応答速度や発話トーン、「間」などを調整し、実運用における完結力と顧客体験の向上を図ります。

■ **本番版に向けた拡充予定**

本番版に向けては、大規模な実運用を想定し、次の機能の拡充を順次進めていく予定です。

- **実運用に向けた管理・ガバナンス基盤**：監視・監査ログ、権限管理、セキュリティ/ガードレール設定、AI-Ops（性能モニタリング・継続的チューニング）など、安定した実運用を支える機能を拡充します。
- **各種インフラ・業務システムとの連携拡充**：PBX・CTI 基盤や主要 CRM との連携を拡充します。

CC-ExpAI の中核技術 2 件で特許を取得

特許番号	技術名	技術の概要
特許第 7912696 号	対話スキル動的制御技術 （「どう応対するか」を制御）	対話の局面・顧客の状態・顧客タイプに応じて、複数の対話スキルの発揮の強弱を動的に制御する
特許第 7912704 号	リアルタイム音声制御技術 （「どう話すか」を制御）	応答テキストへの音声制御タグの動的付与により、発話の速度・トーン・音量・間を制御する。音声版 β の基盤の一つ

先行導入企業を募集

バーチャレクスでは、音声版 β について、実際の業務環境での試験導入と共同改善にご協力いただける先行導入企業を募集します。実際の問い合わせや業務フローをもとに検証を行い、その結果を音声版 β の改善や実運用への適用範囲の拡大につなげてまいります。チャット版 β と音声版 β を組み合わせた検証も可能です。

今後の展開

バーチャレクスは、CC-ExpAI を「AI-CC オーケストレーター」戦略の中核と位置づけ、AI の評価・品質保証から業務完遂の責任までを一括で担うサービスの構築を進めてまいります。今回の音声版 β の公開と中核技術 2 件の特許取得を通じて、チャットから音声へと対応領域を広げ、実際のコンタクトセンター業務での検証を重ねながら、複雑・非定型・高感情な問い合わせも含め、AI が対応できる問い合わせの範囲のさらなる拡大を目指します。

「CC-ExpAI」について

CC-ExpAI は、「AI 回答の精度・品質への不自信」と結果としての「完結力不足」を解消するために開発された次世代 AI エージェントです。

熟練オペレーターの「思考と振る舞い」を AI へ実装する独自技術により、従来の AI では対応が難しかった複雑・非定型・高感情な問い合わせにも向き合い、顧客の真意を紐解き、寄り添いながら解決・完結へ導くことを目指します。

CC-ExpAI サービスサイト：

<https://www.virtualex.co.jp/service/ai-cc/cc-expai/>

「バーチャレクス、コンタクトセンター向け次世代 AI エージェント『CC-ExpAI』の独自技術 2 件が特許査定」

<https://www.virtualex.co.jp/news/2026/08/cc-expai-patent-allowance.html>

■ 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