

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、コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2025 in 大阪に出展**

～生成 AI などの先進技術を活用した DX・自動化、AI・データドリブンセンター構築を支援する最新ソリューションをご紹介～

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、2025年5月28日（水）、29日（木）にマイドーム大阪で開催される「[コールセンター／CRM デモ&コンファレンス 2025 in 大阪](#)」に出展いたします。



近年コールセンター業界でも、『生成 AI』『自動化』『無人化』への関心が高まり、その活用範囲の幅も広がっています。一方で、顧客満足度を維持しつつ、効率化とコスト削減を両立させるのは容易ではありません。

バーチャレクスはこうした課題を解決すべく、実用的な生成 AI 活用ソリューションをはじめ、生産性と品質の向上を支援する各種ソリューションをご紹介します。ぜひ当社ブースにお立ち寄りいただき、お気軽にご相談ください。

バーチャレクス ブース No. **2G-10****出展製品・サービスのご紹介****【近未来型の顧客接点／コンタクトセンター企画・デザイン・構築コンサルティングサービス】****[コミュニケーションチャンネル AX・DX・最適化コンサルティングサービス >>](#)**

顧客コミュニケーションにおけるチャンネル全体像をデザイン・設計し、AI の適用や DX 推進を通じて最適化を行うコンサルティングサービスです。従来、対面で行ってきたコミュニケーションを、非対面化・セルフチャンネル化（AI チャット・ボイスポット導入等）することで得られるメリットを明確化、各チャンネルにおける役割や最適な運営モデルを定義し、その実現に向けた構築・移行リスクの最小化と運営の最適化を支援します。AI の発達により、有人対応から無人対応への関心度が高まるなか、収益性・コスト・顧客関係性・顧客満足度といった多面的な観点から、チャンネル構造の転換や最新技術活用の推進を支援します。

[コンタクトセンター高機能化／AI・データドリブンセンター化のためのコンサルティングサービス >>](#)

音声認識+生成 AI による自動要約、VoC（Voice of Customer/顧客の声）最大活用に向けた AI マイニングシステム、AI ナレッジ管理ツール等の導入・活用を支援し、業務効率化や CS/CX 向上、プロフィット創出機能強化などを実現する、コンタクトセンター高機能化／AI・データドリブンセンター化に向けたコンサルティングサービスです。運用／業務改善・強化の実績が豊富なバー

チャレックスが、各種課題に対し企画構築～システム導入～オペレーション設計～運用体制の再編などまで、ワンストップでご支援します。

【AI ドリブンコンタクトセンター体感ラボ・PoC サービス】

生成 AI や AI エージェントを中心に、Amazon Web Services(以下、AWS)や Salesforce といった最先端の AI プラットフォームと CC-IT テクノロジーをフル活用し、「無人化・省人化された未来のコンタクトセンター」の世界観を実務環境でリアルに体感できる PoC (Proof of Concept) サービスです。

生成 AI や音声認識による会話の自動要約、VoC 高度分析、AI ナレッジベース、ボイスボット・チャットボット等の先進的なソリューションを統合的に提供。貴社固有の業務プロセスや顧客接点を再現した環境で、AI ドリブン型センターの具体的な導入効果を高精度に検証することが可能です。

【生成 AI 等最新技術の利活用／運用強化などを通じた高付加価値型アウトソーシングサービス】

AI ボット (ボイス・チャット) の運用最適化・効果最大化アウトソーシングサービス >>

企業が導入したボイスボット・チャットボットが顧客からの問い合わせに対応し、その完了率を高めることで顧客の自己解決促進～入電量削減～コスト最適化へと導きます。ボットの運用支援にとどまらず、顧客にボットを利用してもらうための仕掛け・仕組みの設計から、チャンネルを通じたオペレーションまで、顧客体験を損なうことなくコスト削減につなげることも可能な支援サービスです。

生成 AI×BPO コンタクトセンターサービス (ハルシネーション回避を担保した生成 AI の顧客フロント活用支援) >>

コンタクトセンター業界における生成 AI 技術の活用は、回答精度に課題があることから、現在はオペレータの業務支援を中心とした限定的な活用にとどまっています。こうした状況の中、顧客フロントへの本格的な適用を推進すべく、バーチャレックスは Kotozna 社と提携し、生成 AI 活用の基盤システムと BPO を掛け合わせたサービスの提供を行っています。

マザーセンター／CoE (Center of Excellence) モデルによる大規模センター全体変革・AX・DX 推進支援サービス>>

特に、各地に複数のコンタクトセンター拠点を構えていたり、マルチベンダーでの運用を行っていたりする企業にとっては、新たな施策やシステムを導入しても、拠点や委託先の違いにより、高水準かつ標準化されたサービス品質・運用を全体で実現することが難しいという課題があります。これを打破すべく、バーチャレックスが長年培ってきたコンサルティングおよびオペレーションの知見を掛け合わせ、企画設計機能と高度運用機能を併せ持つチームを組成し、新施策・システム・運用をまず手元で PoC～効果検証～チューニングしつつ、ベストプラクティスを抽出、全体展開する支援までワンストップで行うサービスです。

【25年のコンタクトセンター領域経験に立脚した「真に使い易い・成果に繋がり易い」自社独自システム】

コンタクトセンター特化型 CRM (直感的 UI や柔軟な外部連携機能) : inspirX (インスピーリ) >>

センター業務に特化した CRM ソフトウェアです。さまざまなチャンネルに分散しているコンタクト履歴を一元管理。顧客の声の蓄積・共有・活用をサポートします。誰にでもわかりやすい直感的な UI で使いやすく、柔軟な外部連携機能により対応処理や情報検索・閲覧は一画面で操作可能になります。

[短納期・低価格なクラウド版 inspirX : Virtualex iXClouZ \(バーチャレクス アイエクスクラウド\) >>](#)

inspirX をベースに、あらゆるチャネルからの顧客情報をためて、つないで、活用する、コンタクトセンター業務に特化したオールインワンの CRM クラウドサービスです。初期費用無料、短期間・低価格での導入が可能なサービスです。インスピリ導入前のお試しとして活用可能です。

[Amazon Connect の活用利便性向上クラウドサービス : Connectrek \(コネクトレック\) >>](#)

アマゾンウェブサービス (AWS) が提供するクラウドコンタクトセンター「[Amazon Connect](#)」をはじめとするサービスを活用した、コンタクトセンター運営歴 25 年以上の実績とノウハウを持つバーチャレクスが現場視点で開発した「業務効率化」や「生産性向上」に貢献するコンタクトセンターシステムのクラウドサービスです。

なお、バーチャレクスでは、Amazon Connect の導入支援も行っております。

Amazon Connect 導入サービス : <https://cc-solution.virtualex.co.jp/service/cti/amazonconnect/>

【近年の時流・情勢・ニーズに個別適応させた派生型独自ソリューション】

[自動走行ロボットの遠隔監視・コントロールセンターサービス >>](#)

技術革新と労働人口確保といった社会問題、レギュレーションの改正によって、ロボットやドローンが私たちの生活に密接に関わるようになりつつあります (例: 食料品宅配サービスにおける自動走行ロボットでの提供など)。こうしたロボットやドローンの運用において、法令上の制約や安全管理の観点で遠隔コントロール・マネジメントを適切に行えることが必要になりますが、コンタクトセンター領域での長年の知見・ノウハウ、および、自動公道走行ロボットの遠隔監視オペレーションの経験を背景に、バーチャレクスがマネジメントからオペレーションまでをアウトソーシングの形でサービス提供いたします。

[保守・点検・修理サービス受付ソリューション>>](#)

駆けつけサービス、保守対応、設備の保守・点検・メンテナンス、消耗品補充/在庫管理・部品交換/修理など、いわゆるフィールドサポートやアフターサービスの領域では、現在でも紙や Excel、Access などの汎用オフィスソフトによる情報管理が行われており、デジタル化が十分に進んでいないのが現状です。本ソリューションでは受付から作業依頼、作業後の報告まで、一連の業務およびデータ共有を効率化することで、現場の負担を軽減し、生産性と顧客満足度の向上を支援します。

[コンタクトセンター拠点分散化による採用難/BCP/SDGs 対応サービス >>](#)

一か所のみセンター拠点で運営している場合、自然災害や緊急事態が発生した際に、通常業務の継続が難しくなるリスクがあります。本サービスは、そうした事態に備える BCP 対策として、業務停止リスクを最小限に抑える手段としてご活用いただけます。また、労働人口の減少に伴い働き方が多様化する中、在宅勤務の導入や、拠点の分散によって、エリアにとらわれない柔軟な就業・採用が可能となるため、育児や介護を担う人々も働きやすくなり、企業側にとっても必要な人材を確保しやすくなります。

[「お待たせしない顧客対応」のための呼量・顧客導線最適化ソリューション>>](#)

「呼量最適化」のために、窓口の混雑時には別の時間帯や他のチャネルへの誘導を行います。また、ウェブサイト上での待ち時間の表示や折り返し電話の予約機能を提供することで、コールセンター現場の業務効率化、お客さまの満足度向上、企業に対する信頼の維持につながります。

出展概要

| | |
|-----------|--|
| 開催日時 | 2025年5月28日(水)・29日(木) 10:00~17:00 |
| 会場 | マイドーム大阪 アクセスマップはこちら >> |
| 来場申し込み | 来場者事前登録はこちら >> (主催者サイトに移動) |
| 当社ブース No. | 2G-10 |

セミナー情報

| | |
|------|--|
| タイトル | 顧客接点の未来を創る：実践知から紐解く AI ドリブンコンタクトセンター成功の「必要条件」と「十分条件」 |
| 概要 | 生成 AI、AI エージェントをコンタクトセンターでどう活用するか？まだまだ最適解のみえていない企業様も多いと思います。 それでもまずは、“始めてみる”“使い倒してみる”ことが重要です。 当社は、コンタクトセンターの最前線で挑戦を続けて 25 年。来たる AI ドリブン時代に備えて、生成 AI、AI エージェントの”実践知”を踏まえながら、成功のための「必要条件」と「十分条件」をご紹介します。 |
| 講師 | AI 統括室 室長 常務執行役員 森田 智史 |
| 申し込み | https://crm.callcenter-japan.com/cco/seminar/index.php ※5月25日(木) 14:50~15:35 【G-16】 にチェックを入れてお申込みください。 |

バーチャレクスでは長年にわたるコンタクトセンター業界での経験と実績をベースに、企業様の CRM 領域における AX・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ご支援しています。課題やお悩みをお持ちの企業様は会期中ブースにお立ち寄りいただき、担当者までお気軽にお声がけください。

[お問い合わせはこちらへ >>](#)

■ 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

TEL：03-3578-5322 [お問い合わせ専用フォームはこちらから >>](#)