

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)

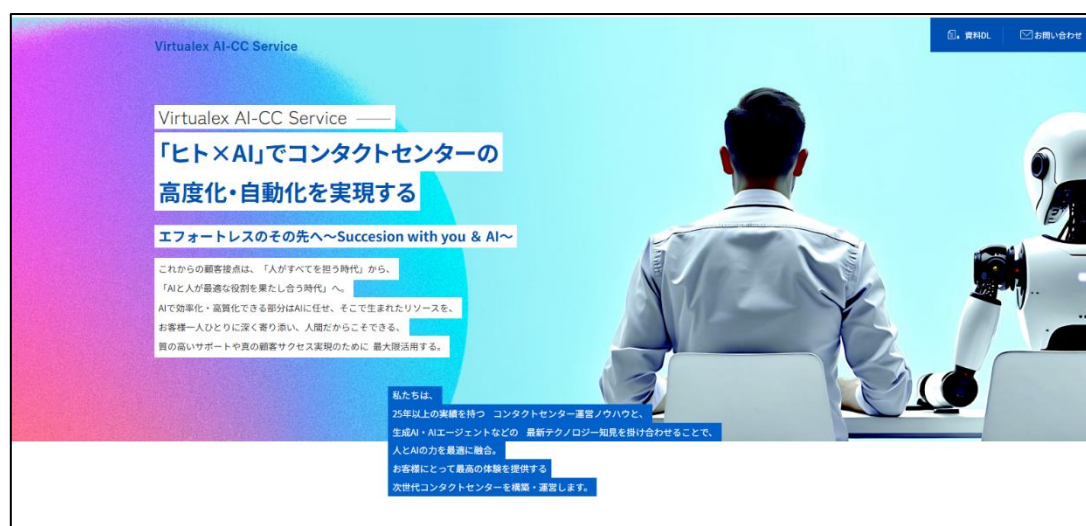
バーチャレクス、生成 AI と AI エージェントで未来の顧客接点を創造する

「Virtualex AI-CC Service」の提供を開始

～コンタクトセンター歴 25 年の知見と AI 技術を融合し、企業の持続的成長と顧客満足度向上を支援～

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）はこの度、生成 AI や AI エージェントを核とした新たなソリューション群「Virtualex AI-CC Service」の提供を開始します。

Virtualex AI-CC Service サービスサイト：<https://www.virtualex.co.jp/service/ai-cc>



本サービスは、バーチャレクスが有するコンタクトセンター（CC）運営における 25 年の豊富な経験と最新の AI 技術を組み合わせることで、日本が直面するグローバル化、少子高齢化、そして急速な AI・デジタルの進化といった社会課題に対応し、クライアント企業の持続的成長（サクセス）と、その先にいる顧客・消費者の満足と幸福（ハピネス）を追求するものです。

「Virtualex AI-CC Service」が描く未来

現代社会においては顧客や消費者のニーズが多様化し、企業には時間や場所、言語の壁を超えた対応が求められています。AI が人間の業務を支援しつつ一部を代替する一方で、人間ならではの倫理観や身体性、非合理性が求められる役割も依然として重要であることに変わりはありません。バーチャレクスはこのような未来において、「ヒトと AI の新たな協調（We）」を通じて顧客接点と体験を最適化・最高化し、企業の持続的成長と顧客満足度の向上に貢献します。

「Virtualex AI-CC Service」の提供価値

バーチャレクスは、コンタクトセンター領域における長年の実績と、AI 技術への積極的な取り組み（"All in"）を強みとしています。この専門性を活かし、新たに提供を開始する「Virtualex AI-CC Service」では、コンタクトセンター

における AI 活用に関するあらゆるニーズに対し、PoC（概念実証）からコンサルティング、IT/AI システムの導入、さらにはそれらを活用した BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）としての受託運営まで、一気通貫での支援が可能となります。

【提供サービス（一部抜粋）】

- AI ドリブンコンタクトセンター体感ラボ・PoC サービス
- AI を活用したコンタクトセンター運用最適化コンサルティング
- AI/IT ソリューション導入・構築サービス
- 最新 AI 技術の利活用を通じた高付加価値型 BPO サービス
- マザーセンター／CoE モデルによる大規模センター変革・AX 推進支援サービス

（※上記は提供サービスの一例です。詳細はお問い合わせください。）

【対象となるお客様】

- 企業の CAIO（Chief AI Officer）、AI 活用推進担当者様
- 企業の CCXO（Chief Customer Experience Officer）、コンタクトセンター運営責任者様
- その他、顧客接点の AX・DX（AI・デジタルトランスフォーメーション）にご関心のある企業様

バーチャレクスは、「Succession with You」の思想を基盤に、AI と人の共創によって新たな顧客コミュニケーションを創出し、クライアント企業とともに継続的な成果を実現していく「Succession with You & AI」のコンセプトのもと、「Virtualex AI-CC Service」を展開しています。

<参考>

カスタマーサクセスで顧客接点の未来を創る by Virtualex Consulting

（すべて生成 AI で制作したコンセプトムービー）



■ [バーチャレクス・コンサルティング株式会社](#)について

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、オペレーションのコアスキルを融合させ、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

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。

■ 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