

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 拡張サービス「Connectrek」最新版を提供開始**

～セキュリティと安定性を強化し、CX・EX 向上をさらに加速～

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 Connect](#) を基盤としたコンタクトセンタークラウドサービス「[Connectrek \(以下、コネクトレック\)](#)」の最新バージョン 1.3 の提供を開始しました。本バージョンでは、「Click To Call」機能の刷新とクラウド環境への対応強化により、さらなる安定性と利便性の向上を実現しています。

**コネクトレックについて**

今や日本国内の多くの企業で導入が進む[アマゾンウェブサービス \(以下、AWS\)](#) が提供する「Amazon Connect」は、高機能なクラウド型コンタクトセンターサービスとして広く利用されていますが、一方で「もっと使いやすく」「この機能があれば便利」といった、現場の声も多く寄せられています。

「コネクトレック」は、こうしたニーズに応えるべく、バーチャレクスが長年培ってきたセンター運営の知見を基に開発されたソリューションです。Amazon Connect 単体では補いきれない機能を追加し、日本の現場目線で磨き上げた「かゆい所に手が届く機能」を付加することで、顧客体験（CX）と従業員体験（EX）の向上に貢献します。

[コネクトレック詳細はこちら >>](#)**主な機能ハイライト****● オペレーター一覧・チャット機能：チーム連携の強化と教育コストの削減**

オペレーターの一覧からワンクリックで電話転送できる直感的な UI（ユーザーインターフェース）を採用。操作ミスを削減し、新人オペレーターへの研修時間も短縮します。また、転送の前後にチャットで補足情報を共有することで伝達ミスを防ぎ、メンバー間の連携を円滑にします。これにより、リモートワーク環境下でもチームの一体感を醸成します。

**● 手上げ・フォロー機能：リアルタイムでのヘルプ要請で対応品質を担保**

通話中でもクリッカー一つで管理者（スーパーバイザー）にヘルプを要請できます。遠隔地や分散拠点からでもソフトフォン内で全ての操作が完結するため、アプリケーションを切り替える手間がなく、オペレーターは顧客対応に集中できます。これにより問題解決までの時間が短縮され、外部チャットツール等の導入コスト削減にも繋がります。

**● 発信番号選択機能：架電業務のコンタクト率を向上**

複数の業務やサービスを扱うコンタクトセンターにおいて、発信元となる電話番号をオペレーターが任意に選択できます。お客様にとっては馴染みのある番号からの着信となるため応答率の向上が期待でき、架電業務の完了率とオペレーターの生産性向上に貢献します。

## CRM 連携による業務効率の革新

### ● 着信ポップアップ機能で、迅速かつ質の高い応対を実現

着信と同時に、CRM に登録されたお客様情報や過去の応対履歴を PC 画面に自動でポップアップ表示します。これにより、オペレーターは状況を瞬時に把握し、お客様一人ひとりにパーソナライズされた応対を、より短い時間で提供することが可能になります。

### ● 応対履歴からのワンクリック通話録音再生で、確認作業を効率化

CRM の応対履歴からワンクリックで該当の通話録音を再生できるため、膨大なデータから該当の録音を探す手間と時間を大幅に削減します。この機能は、オペレーター自身の振り返りはもちろん、管理者によるモニタリングや品質評価の効率を飛躍的に高め、センター全体の生産性向上に貢献します。

## コネクトレック機能一覧および画面イメージ



### ① 標準ソフトフォン機能 Amazon Connect標準のソフトフォン

- エージェントの状態の変更 (Available/Offline)
- 着電/架電/転送/後処理などの電話機の状態表示

### ② 発信選択機能 架電に特化した機能

- 発信キューの選択
- 電話番号入力/クイック接続選択で発信
- 転送元オペレータ名の表示

### ③ オペレーター一覧機能 エージェントを表示し、転送/フォローを補助する機能

- エージェントの対応状況確認
- エージェントの検索(フィルタリング表示)
- 転送ボタンでワンクリック転送
- 手上げとフォロー意思表示、フォロー状況表示、オペレータ間チャット開始

### ④ オペレータ間チャット機能

内線の代用としても利用可能なエージェント同士のコミュニケーション補助機能

- 任意のエージェントを選択して1on1チャット
- 未読通知機能、メッセージの既読表示
- 未読箇所がわかりやすいタイムライン形式の表示

### ※手上げ機能

業務中にヘルプが必要な際、オペレーター一覧画面上で手上げを行い意思表示をすることができます。他のオペレータ(スーパーバイザ)はこのヘルプに対しフォローを開始することを伝え、その状態が他のオペレータからも可視化されます。



手上げ中のオペレータをリストの上部に優先表示します。フォローが入るとアイコンが変化します。



## コネクトレック最新バージョン 1.3 の主なアップデート内容

### 1. Click To Call 機能の刷新による連携安定性とセキュリティの向上

- 安定したリアルタイム連携
- セキュリティ強化
- バーチャレックスの自社開発 CRM である [inspirX \(インスピーリ\)](#) との連携強化

### 2. 最新クラウド環境への対応

- Amazon Connect におけるドメイン仕様の変更に対応
- システム基盤のバージョンアップ

### 3. オペレーター検索機能の安定性向上

バーチャレクスでは、[Amazon Connect の導入支援](#)も行っております。今後も、お客様のビジネス環境の変化に柔軟に対応し、コンタクトセンター業務の効率化と品質向上に貢献するソリューションを提供してまいります。

[問い合わせはこちらから](#)

---

■ **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

こちらの[専用フォーム](#)よりお問い合わせください。