

各位

バーチャレクス・ホールディングス株式会社
(東証グロス：6193)

**バーチャレクス、AWS の「Amazon Transcribe Live Call Analytics (LCA)」を基盤にした
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開始**
～コンタクトセンター業務の品質向上と DX 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、[アマゾンウェブサービス（以下、AWS）](#) が提供する音声解析ソリューション「[Amazon Transcribe Live Call Analytics（以下、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**の提供を開始します。

本ソリューションは、企業のコンタクトセンターにおける業務品質の可視化、オペレーター支援、対応履歴の高度活用を実現し、音声データを軸とした業務改善・DX を推進します。

【提供の背景】

近年、コンタクトセンターの現場では、**通話内容をリアルタイムに可視化・分析し、対応品質を高めたい**というニーズが高まっています。AWS の LCA はこれらを実現する高度なサンプルソリューションですが、英語圏向けの使用や構成が中心であったため、国内導入には技術的なハードルがありました。

バーチャレクスは **LCA の優れた機能群をベースに日本語環境へ最適化（ローカライズ）し、国内コンタクトセンターでもご利用いただける構成で提供**します。これにより日本語での音声認識、要約、アシスト機能などを活用した通話可視化を実現します。

なお、バーチャレクスは、安全性を確保した上で音声データの価値を引き出せる環境を、構築から運用・保守まで一貫してご支援いたします。

【ソリューションの位置づけ】

本ソリューションは、オペレーターに接続されたあとの対応フェーズにおいて、オペレーターおよび SV（スーパーバイザー）を支援する機能群で構成されています。先行提供中の「[使える AI エージェント](#)」が顧客接点の“接続前”を担うのに対し、本ソリューションは“**接続後**”における**対応品質向上や業務可視化に焦点**を当てています。両者を組み合わせることで、前段から後段までを通じた一貫した体験と運用最適化を実現します。

【LCA の主な機能】

機能	内容
リアルタイム音声認識による文字起こし	通話音声をリアルタイムにテキスト化し、会話内容の可視化。
感情分析	顧客とエージェントの発話内容から感情の傾向を推定し、品質評価や課題の早期検知に活用。
キーワード検出とカスタムルールによる通話分類	特定ワードやフレーズの出現を検出し、通話を自動的に分類・タグ付けすることでモニタリングと分析を効率化。
通話要約	生成 AI を活用して、通話の要点やアクション項目を自動要約し、後続対応を効率化。
エージェントアシストボット	通話内容に応じて参照情報や次のアクションをリアルタイム提示し、対応品質を底上げ。
個人識別情報（PII）のマスキング （※日本語未対応）	通話中の個人情報を自動的に検出しマスキング。（本機能は現時点で日本語未対応です。詳細はお問い合わせ下さい。）

【対応する音声システム】

- Amazon Connect（音声ストリームを Transcribe で音声認識）
- Amazon Connect（Contact Lens で音声認識）
- Genesys Cloud（Audiohook を使用）
- SIP（Session Initiation Protocol）を使用した標準的なテレフォニー統合

AWS の「LCA」を基盤にしたソリューションについての問い合わせ

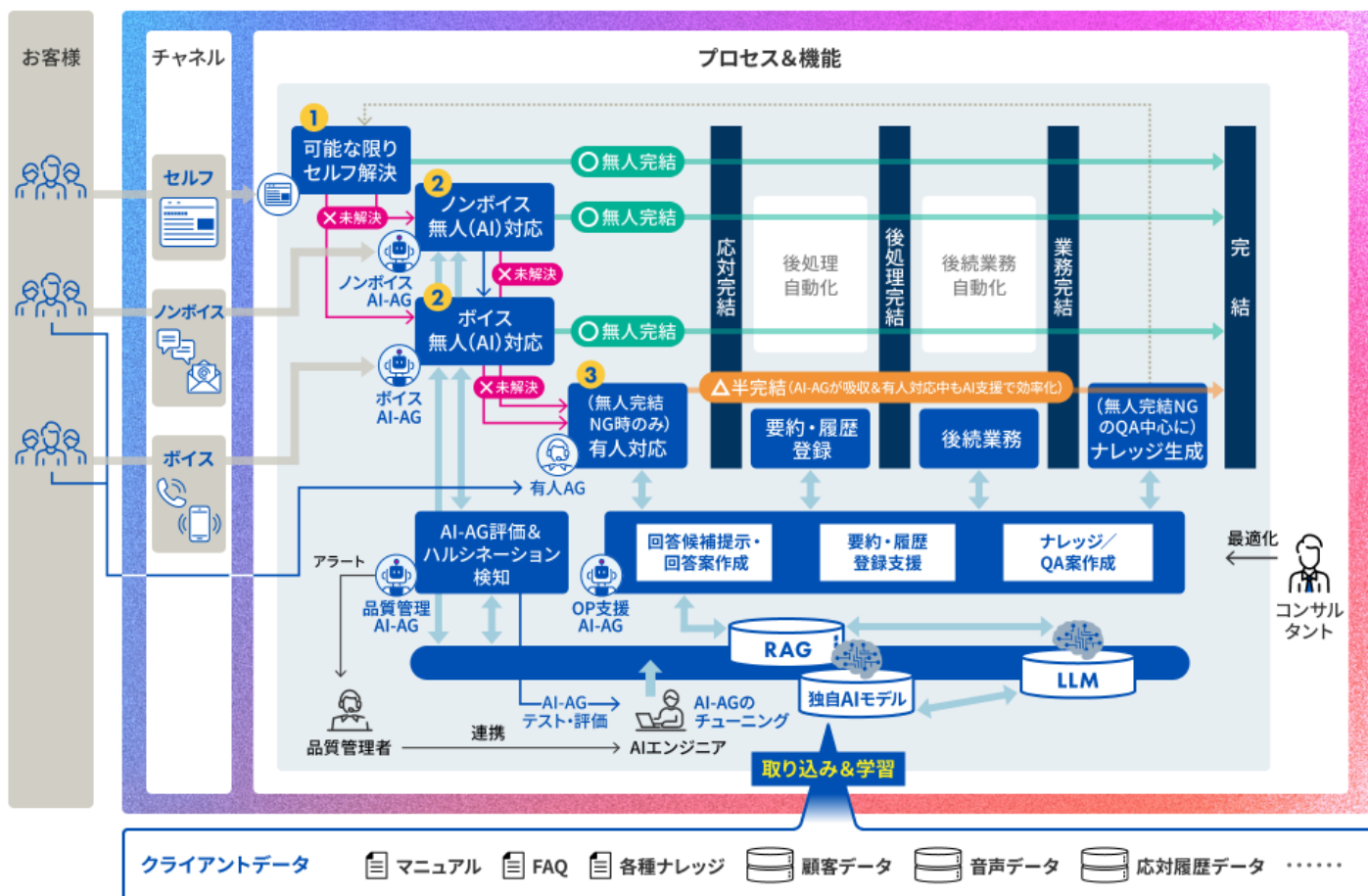
【今後の展望】

LCA の標準構成に加え、生成 AI による応対内容の要約、意図抽出、FAQ 生成などの高度機能との連携や、CRM/FAQ システムとのデータ統合など、コンタクトセンター領域に精通したバーチャレクスならではの、より付加価値の高いソリューション提供も進めます。

また、バーチャレクスでは、RAG（Retrieval-Augmented Generation）活用の FAQ チャットボット/ボイスボット「使える AI エージェント」サービスを提供しており、コンタクトセンターの無人化やセルフサービス化を支援する取り組みも進めています。本ソリューション（LCA）と連携し、顧客応対の前段～後段までを網羅した包括的な支援を実現します。

バーチャレクスの構想する「AI-CC Service」の全体像

- ① セルフ解決：まずは FAQ・マイページなどで、いつでも手軽に自己解決を促進
- ② AI による対応：セルフで解決しきれない問い合わせを、お待たせすることなく細やかに AI がサポート
- ③ ヒトによる対応：AI 支援で効率化された運用のもと、オペレーターがより深く寄り添う顧客対応を実現



※AI-AG … AIによる自動応答エージェント

Virtualex AI-CC Service 詳細・お問い合わせはこちら

■ 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

[専用フォーム](#)からお問い合わせください。

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。

Amazon Web Services、AWS、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。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。