

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 東京に出展
～人と AI の協働でコンタクトセンターの高度化・自動化を推進、CX 変革を加速する新サービス群を紹介～

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 11 月 13 日 (木)、14 日 (金) に池袋サンシャインシティ・文化会館で開催される「[第 26 回コールセンター/CRM デモ & コンファレンス 2025 in 東京](#)」に出展します。

深刻化する人手不足や顧客ニーズの多様化を背景に、生成 AI を活用したコンタクトセンター改革への期待が高まっています。しかし、単に AI を導入するだけでは現場の課題の課題解決にはつながりません。

業務フローや運用が伴ってはじめて、AI は真価を発揮します。

バーチャレクスは、25 年以上のコンタクトセンター運営の知見と最新テクノロジーを掛け合わせ、人と AI の力を最適に融合。現場で使える形での課題解決を支援します。

本展示会では、AI と人の協働により CX 向上と効率化を両立する各種ソリューションを、デモを交えてご紹介します。

また、11 月 14 日 (金) 15:20 より AI 統括室 室長 常務執行役員 森田 智史によるセミナー「**トップパフォーマンスを”まるっと”再現し拡張、デジタルクロンが切り拓く AI エージェントの最前線**」を実施します。

みなさまのご来場を心よりお待ちしております。



バーチャレクス ブース No. **2B-3**

【出展ソリューション】

■「ヒト×AI」でコンタクトセンターの高度化・自動化を実現「**Virtualex AI-CC Service**」

AI による業務効率化と人ならではの価値創出を両立し、企業の CX 変革を支援するトータルソリューションです。構想策定から導入、運用・改善までワンストップで支援し、「現場で本当に使える AI 活用」を実現します。

[>> サービス詳細はこちら](#)

● [AI ドリブンコンタクトセンター体感ラボ・PoC サービス >>](#)

長年のコンタクトセンター運営知見を基盤に、先進テクノロジーを一括体験できる PoC (概念実証) 型ラボサービスです。生成 AI、AI エージェント、音声認識、VoC 分析に加え、多くのセンターで課題となっている「熟練オペレーターの暗黙知の形式知化」を支援し、具体的な効果を検証します。また、AWS や Salesforce などのプラットフォームと連携し、貴社の実業務に沿ったシナリオを再現することで、AI 導入の価値を事前に体感いただけます。

- [AI 導入／利活用コンサルティングサービス >>](#)

生成 AI、チャットボット、音声認識などの先進技術を踏まえ、チャネル全体の設計と運用モデルを再設計することで、業務効率と質の高い顧客体験の両立を支援します。有人対応の最適化やセルフチャネル（AI チャット・ボイスボット）の導入、VoC 分析、ナレッジ自動化など、戦略設計から PoC、本番導入までをワンストップで伴走します。

- [AI/IT ソリューション導入・構築サービス（CC-IT/AI オーケストレーション）>>](#)

テレフォニーや CRM、CTI 連携といった従来型 IT に、生成 AI・AI エージェント・ナレッジ自動化を統合的に設計・構築します。Amazon Connect や Salesforce を活用したソリューションに加え、FAQ 自動応答やナレッジ抽出などの業務自動化も支援。PoC から本番運用、定着・改善まで伴走し、AI/IT による業務変革と継続的な最適化を実現します。

- [最新 AI 技術の利活用を通じた高付加価値型 BPO サービス >>](#)

AI エージェント、生成 AI、チャット/ボイスボット、音声認識などの技術と、豊富なセンター運用ノウハウを組み合わせた高付加価値型アウトソーシングサービスです。AI 導入後の運用最適化や継続的な効果改善を、現場に密着して支援します。

- [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 >>](#)

マザーセンターと CoE（Center of Excellence）モデルを活用し、多拠点・マルチベンダー環境における業務標準化と運用高度化を支援します。マザー拠点で施策やシステムを設計・検証し、その成果をテンプレート化。PoC から効果検証、展開までを一気通貫で行い、全体最適と再現性のあるセンター変革を実現します。

■ 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応対処理や情報検索・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 アイエックスクラウド）>>](#)

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。インスピー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 >>](#)

一か所のための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、拠点の分散により、エリアにとらわれない柔軟な就業・採用が可能となり、育児や介護を担う人々も働きやすく、企業側にとっても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、企業への信頼の維持につなげます。

【展示会開催概要】

開催日時	2025 年 11 月 13 日 (木)・14 日 (金) 10:00~17:30
会場	池袋サンシャインシティ・文化会館 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.	2B-3

【セミナー情報】

タイトル	トップパフォーマーを”まるっと”再現し拡張、デジタルクロンが切り拓く AI エージェントの最前線
概要	日々進化する生成 AI も、“あの人”のように、複雑な状況を読み解き、的確な判断を下すことはできません。AI+FAQ の RAG 化だけでは「個社固有性」や「顧客の機微」の壁を乗り越えられないからです。 AI に知識を“教える”だけでなく、トップパフォーマーの思考や振る舞いを”まるっと”再現する新手法「デジタルクロン」。本講演では、組織のポテンシャルを解放し、パフォーマンスを底上げする、“次の一手”をご紹介します。
講演者	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/cct/seminar/schedule.php ※11 月 14 日(木) 15:20~16:05 【B-12】 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

[専用フォーム](#)からご連絡ください。