

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 拡張アプリケーション「Connectrek」を Agent Workspace 上で利用可能に

～1つの画面操作でオペレーターの負担を軽減し、顧客体験 (CX) の向上に貢献～

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（※1）の拡張アプリケーション「Connectrek（以下、コネクトレック）（※2）」を、Amazon Connect Agent Workspace（以下、Agent Workspace）上でシームレスに利用できるようになったことをお知らせします。

### 【提供の背景】

コンタクトセンターの現場では、顧客対応、顧客情報の参照、社内連携などの業務を複数のアプリケーションを使い分けながら行うケースが多く、オペレーターの操作負荷や対応品質の維持・向上が課題となっています。コネクトレックをAgent Workspace上で利用することで、業務に必要な機能を1つの画面に集約し、オペレーターが顧客対応に集中できる業務環境を実現します。

なお、バーチャレクスでは2025年9月より「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ています。本ソリューションについても、Agent Workspace上でご利用いただけます。

過去の関連ニュースについては以下をご覧ください。

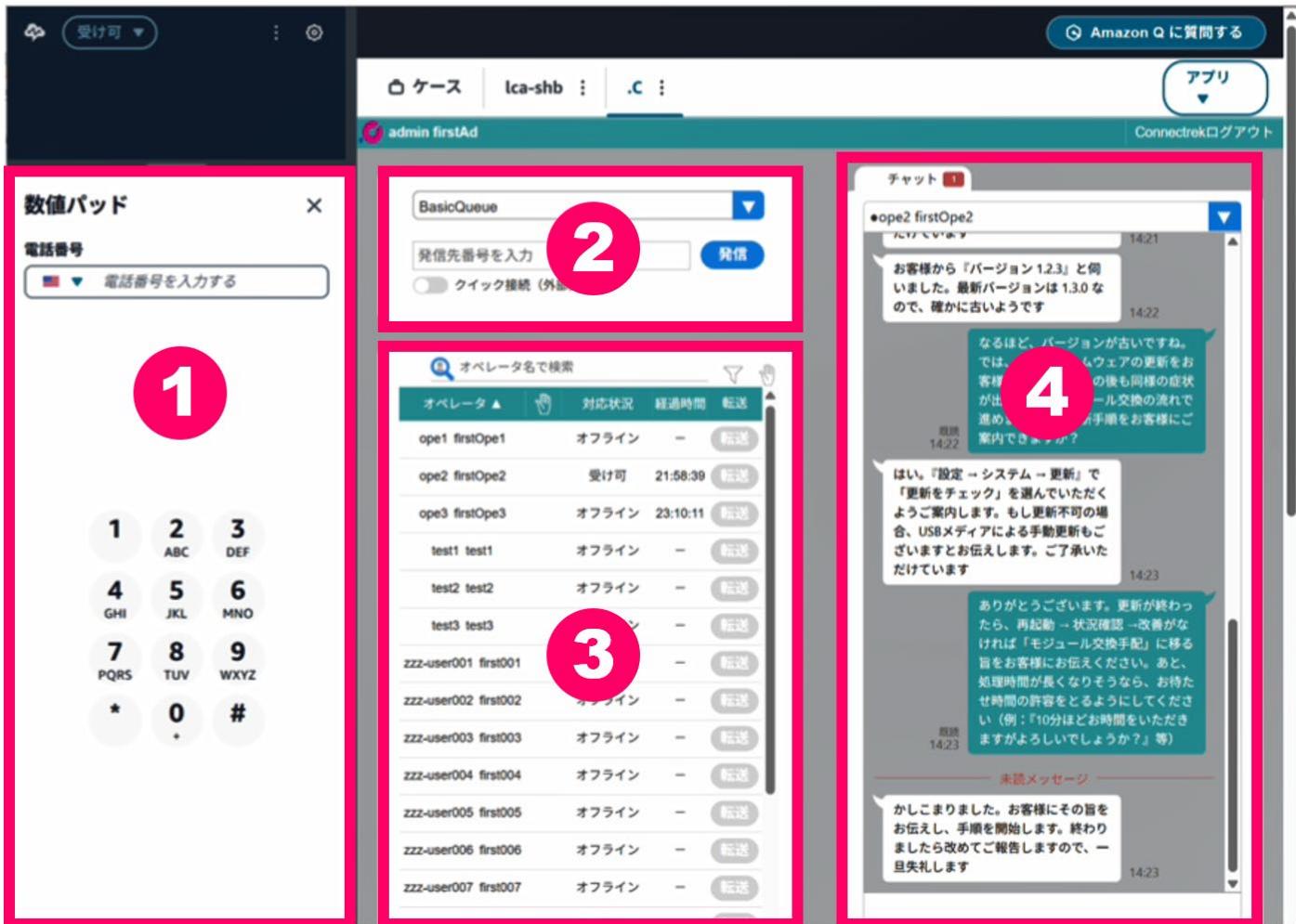
- 2025年9月 LCAを基盤にした通話音声のリアルタイム解析・可視化ソリューションを提供開始
- 2025年11月 LCAを基盤にした通話音声のリアルタイム解析・可視化ソリューションの機能強化

### 【Agent Workspace上で利用可能なコネクトレックの主な機能】

コネクトレックを利用することで、以下の機能をAgent Workspace上で利用できます。

No	機能名	概要	詳細機能
①	<b>標準ソフトフォン機能</b>	Amazon Connectに標準搭載されているソフトフォン機能です。	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ オペレーターの状態の変更 (Available/Offline)</li> <li>✓ 着電/架電/転送/後処理などの電話機の状態表示</li> </ul>
②	<b>発番選択機能</b>	架電業務に特化し、任意の発信キューを選択することで、業務に応じた発番号での架電を可能にする機能です。	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 発信キューの選択</li> <li>✓ 電話番号入力/タップ接続選択による発信</li> <li>✓ 転送元オペレーター名の表示</li> </ul>
③	<b>オペレーター一覧機能</b>	センター内のオペレーターの対応状況をリアルタイムに可視化し、転送やフォローを支援する機能です。ワンクリックでの転送や条件による検索を行えます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ オペレーターの対応状況確認</li> <li>✓ オペレーターの検索 (フィルタリング表示)</li> <li>✓ 転送ボタンによるワンクリック転送</li> <li>✓ 手上げ/フォロー意思表示、フォロー状況の表示</li> <li>✓ オペレーター間チャットの開始</li> </ul>
④	<b>手上げ・オペレーター間チャット機能</b>	内線の代替として利用できる、オペレーター同士のコミュニケーション支援機能です。オペレーターから管理者(SV)へのヘルプ依頼(手上げ)や、オペレーター間での1対1チャットを可能にし、スムーズな連携を実現します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 任意のオペレーターを選択した1対1チャット</li> <li>✓ 未読通知機能、メッセージの既読表示</li> <li>✓ 未読箇所がわかりやすいタイムライン形式の表示</li> </ul>

## 【Agent Workspace 上でのコネクトレック利用イメージ】



コネクトレック／LCA ソリューションに関するお問い合わせはこちら

### ※ 1 [Amazon Connect](#)について

Amazon Web Services（以下、AWS）が提供するクラウド型のコンタクトセンターサービスです。

### ※ 2 [Connectrek（コネクトレック）](#)について

「コネクトレック」は、バーチャレクスが長年培ってきたコンタクトセンター運営の知見をもとに開発した、Amazon Connect 向けの最適化アプリケーションです。Amazon Connect 単体では補いきれない機能を追加することにより、日本のコンタクトセンター現場に即した運用を可能にし、顧客体験（CX）および従業員体験（EX）の向上に貢献します。

### ■ 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 Connect、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。