

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。

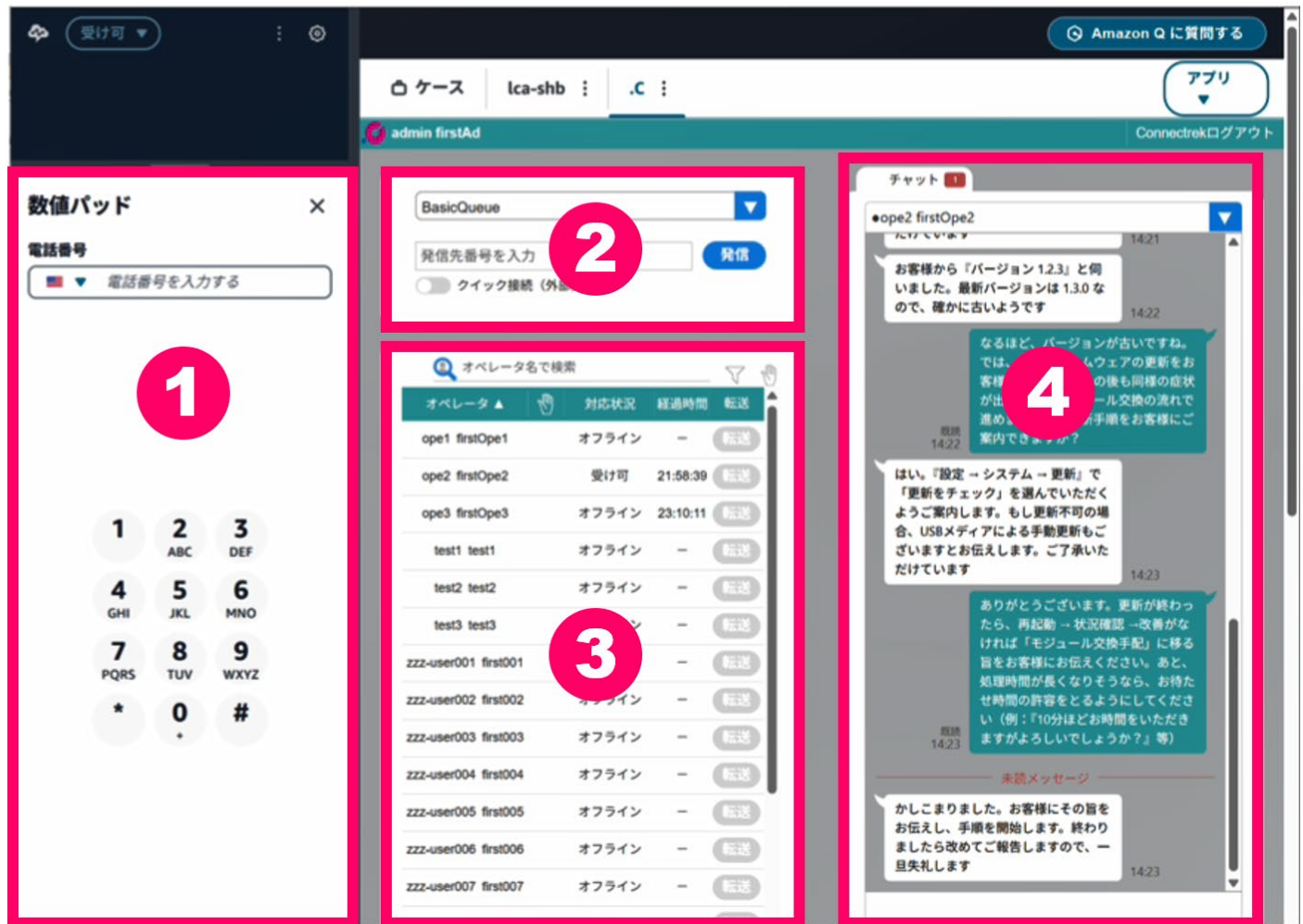
- 2025 年 9 月 [LCA を基盤にした 通話音声のリアルタイム解析・可視化ソリューションを提供開始](#)
- 2025 年 11 月 [LCA を基盤にした 通話音声のリアルタイム解析・可視化ソリューションの機能強化](#)

【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	標準ソフトフォン機能	Amazon Connect に標準搭載されているソフトフォン機能です。	✓ オペレーターの状態の変更 (Available/Offline) ✓ 着電/架電/転送/後処理などの電話機の状態表示
②	発番選択機能	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。	✓ 発信キューの選択 ✓ 電話番号入力/クイック接続選択による発信 ✓ 転送元オペレーター名の表示
③	オペレーター一覧機能	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。	✓ オペレーターの対応状況確認 ✓ オペレーターの検索 (フィルタリング表示) ✓ 転送ボタンによるワンクリック転送 ✓ 手上げ/フォロー意思表示、フォロー状況の表示 ✓ オペレーター間チャットの開始
④	手上げ・オペレーター間チャット機能	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。	✓ 任意のオペレーターを選択した 1 対 1 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

【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。