

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、熟練者の“思考と振る舞い”を実装した
コンタクトセンター向け次世代 AI エージェント「CC-ExpAI」チャット版βを公開**
～特許出願中の独自技術で“AI 品質不信・完結力不足”の解消へ、先行導入企業の募集を開始～

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、顧客フロント対応業務領域における生成 AI 活用の壁となっている「AI 回答の精度・品質への不信感」と結果としての「完結力不足」を解消するコンタクトセンター向け次世代 AI エージェント「CC-ExpAI（コンタクトセンター・エキスパート AI）」のチャット版βの提供を開始しました。

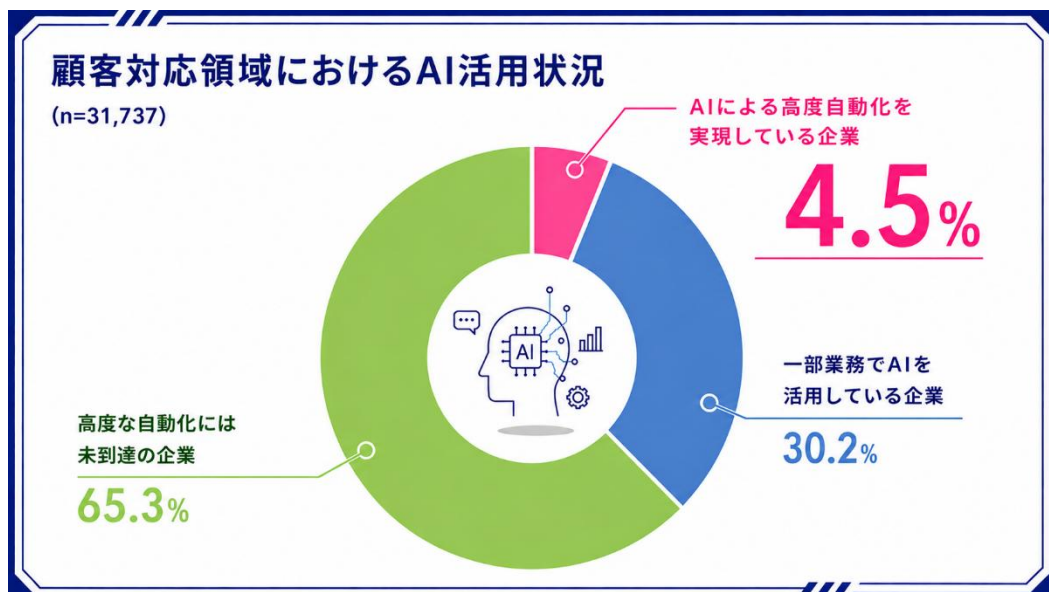
CC-ExpAI は、熟練オペレーターの“思考と振る舞い”を AI へ実装する特許出願中の独自技術により、従来 AI では対応が難しかった複雑・非定型・高感情な問い合わせにも対応可能とするものです。

また本リリースに合わせ、実際のコンタクトセンター環境でβ版を試験導入いただき、各社固有の業務知見を反映しながら AI エージェントの実運用化を共同推進する「先行導入企業」の募集を開始します。なお現在、電話対応を想定した音声チャネル対応版の開発・検証も進めており、順次提供を予定しています。

なぜ CC-ExpAI が必要か？

現在、コンタクトセンター領域では主要ベンダー各社により「顧客対応の 80%は AI で担える」と謳われています。しかし現実には、AI 回答の精度や品質に対する不信感から、本格導入や自動化拡大に踏み切れない企業が多く存在しています。

事実、当社が実施した『顧客対応領域における AI 活用に関する調査（2026年3月）』では、顧客対応領域で AI を高度に活用し、大部分の自動化を実現できている企業はわずか 4.5%にとどまり、理想と現実の乖離が浮き彫りとなりました。特に、複雑・非定型な問い合わせや高度な判断を伴う業務においては、「AI 回答の精度や品質に対する不信感」が、自動化拡大を阻む大きな壁となっています。



バーチャレクスは、こうした停滞の背景には「コンタクトセンター業務特有の構造的な課題」があると考えています。

一つ目の課題は、問い合わせ内容を最初に正しく見極められない「入り口の壁」です。問い合わせが発生した時点で、その内容

が「定型」か「複雑」かを事前に判別することは不可能です。そのため、従来のルールやシナリオベースの AI では複雑な問い合わせや感情的な応対に十分対応できず、結果として有人チャネルへのエスカレーションが発生していました。

もう一つの課題は、複雑・非定型・高感情な問い合わせに AI が適切に判断・対応できないという「判断の壁」です。顧客の曖昧な表現や感情的な訴え、複数意図が混在する問い合わせに対し、AI が状況を判断し、対話を通じて解決へ導くことは従来技術では困難でした。

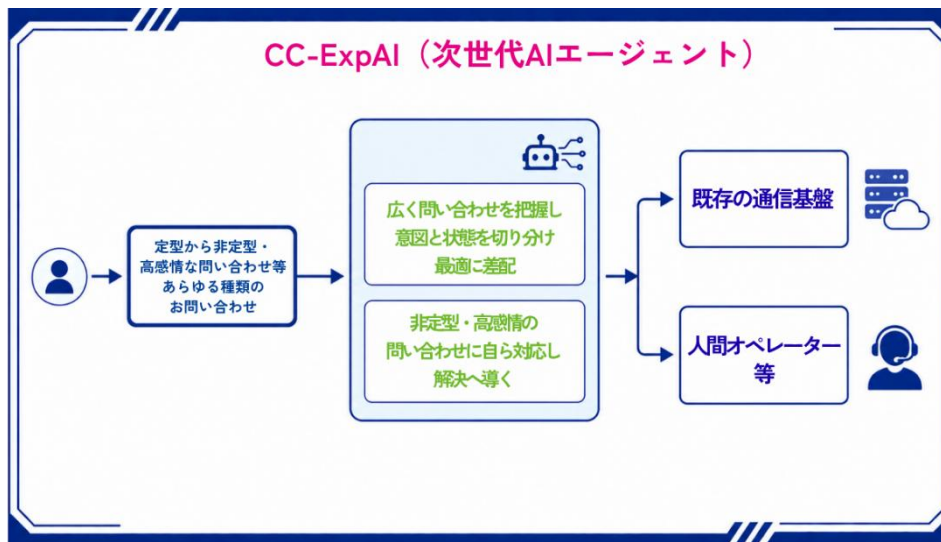
顧客フロント業務の真の無人化を AI エージェントにより実現するには、この「入り口の壁」と「判断の壁」を同時に解消する必要があります。

1. 広く問い合わせを把握し、意図と状態を切り分け、最適に差配できること

入り口ですべての問い合わせを受け取り、内容の複雑さ・リスク・感情の度合いを判定。自ら解決にあたるか、あるいはルールベースポットや人間オペレーターへつなぐべきかを即座に特定し、最適に差配（オーケストレーション）できる。いわばスーパーバイザーや熟練オペレーターであれば果たせうる「司令塔」機能なくして、理想的な無人化は成立しません。

2. 顧客の真意を捉え、寄り添い、解決に導けること

従来のポットでは対応困難な「非定型・高感情」の問い合わせを引き取る AI エージェントにはスーパーバイザーや熟練オペレーター同等の対話能力が求められます。曖昧な発言や二転三転する要望から真意を解きほぐし、「正解」だけでなく「納得」と「安心」を届けることで、確実な解決（FCR 向上）へと導きます。



熟練者の思考と振る舞いを実装した次世代 AI エージェント「CC-ExpAI」

「CC-ExpAI」は、この2つの「壁」を突破し、コンタクトセンターの理想を現実にするを目的としたバーチャレクス独自の AI エージェントです。本エージェントは、従来の AI では対応困難だった「あらゆる種類の問い合わせの把握と最適な差配」および「非定型・高感情領域への自らによる対応」を、既存の通信基盤等と連携しながら単一のシステム上で実現します。最大の特長は、従来 AI のように「何を知っているか（ナレッジの量）」だけではなく「どう考え、どう動くか（熟練者の思考と振る舞い）」を設計の核に置いている点にあります。

バーチャレクスが創業以来培ってきたコンタクトセンターの現場知見と、通話録音や応対履歴等から熟練オペレーター特有の思考プロセスと行動様式を抽出・移植（特許出願中）することで、AI エージェントに熟練性を再現、以下の2つの核心能力を実装します。

1. 問いの確定力：曖昧な言葉から「真意」を特定する

顧客の曖昧な発言、感情的な吐露、あるいは複数の要件が絡み合った複雑な問い合わせにおいて、熟練オペレーターのように対話を通じ「本当のお困りごと」を特定します。対話内容を踏まえ、文脈を正確に解釈することで、適切な解決策への導線を確保します。

2. 伝達の最適化力：状況に応じた「9つの対話モード」で対応する

対話中の顧客の感情、理解度、対話のフェーズをリアルタイムに把握。状況に応じて「感情鎮静モード」や「納得深化モード」など、9つの対話モードを動的に切り替えて応答します。これにより、単なる「正解」の提示にとどまらず、顧客一人ひとりに寄り添った「納得」と「安心」の対話体験を提供します。

従来のAIが「マニュアル通りに振る舞う新人」だとすれば、CC-ExpAIは状況を自ら判断して解決に導く「自走する同僚」です。

比較項目	従来型 AI	CC-ExpAI
設計思想	Q&A・自動化範囲の積み上げ	熟練オペレーターの思考・行動の再現
ミッション	想定 Q→用意された A	真意推定→対話構築
例：「解約したい」への応答	解約手続きを案内	理由を引き出し、感情鎮静→代替案提示
例：感情的な問い合わせ	精度低下・エスカレーション	障害要因解消モードへ自動切り替え、対応
例：想定外の複合問い合わせ	回答不能・転送	課題を分解し優先順位をつけて順次対応
本質	マニュアルに倣う新人	自走する同僚

展開ロードマップと実装へのステップ：AI エージェントを共に育てる「先行導入企業」の募集

CC-ExpAI は、熟練オペレーターの思考プロセスや行動様式を AI へ実装する現在特許を出願中の独自技術により、AI としての「思考と振る舞い」の基盤を構築しています。一方で、実際の現場で高い成果を実現するためには、導入企業独自の業務ノウハウやブランドアイデンティティといった「個社固有の知見」を組み込み、実戦向けにチューニング（育成）するプロセスが不可欠です。

そこで今回、チャット版βの公開に合わせ、実際の運用環境でAI エージェントを試験導入いただき、実運用に向けた共同改善にご協力いただける先行導入企業を募集します。

1. 提供チャネルの展開：チャットから音声（ボイス）対応へ

・チャット版β（今回リリース）：用件の振り分けから対話・解決・エスカレーションまでを一気通貫でAI が担い、高い初回完結率（FCR）を実現します。

・音声対応（開発・検証中）：応答速度や自然な発話品質を磨き、より人間らしい音声対話の実現に向けた高度なチューニングを進めています。

※先行実証や個別ニーズへの対応については、適宜ご相談ください。

2. 特許出願中の独自技術

「熟練オペレーターの思考プロセス・行動様式をAI エージェントへ実装する技術」は、現在特許を出願中です。これは25年以上にわたりコンタクトセンター現場を見続けてきたバーチャレクスだからこそ到達した、認知科学に基づく独自の設計思想です。この技術をベースに、各社独自の「ベテランの知恵」をAI へ移植する導入・育成プロセスを進めてまいります。

3. 導入のステップ：不確実性を排除した「四段階アプローチ」

大規模な初期投資による失敗リスクを回避するため、各ステップにGo/No-Goを判断できるプロセスを設けています。課題の整理段階からのご相談も歓迎します。

STEP 1 簡易 PoC：

ご検討企業様の業務・データをヒアリングし、当社デモ環境で動作を確認。コストを抑え、最小限の工数（数時間程度）でスタート可能です。

STEP 2 価値検証 (PoV) :

実データを用いて、独自の業務・ブランドへの最適化と、完結率向上の効果を定量的に検証します。

STEP 3 パイロット導入 :

限定業務・限定条件での実業務運用を通し、自律的に運用（モニタリング&改善）を回し続けられるよう、本番導入・展開に向けた最終調整を行います。

STEP 4 本番導入・継続改善 :

チャットから稼働を開始し、段階的に対応範囲を拡大。運用後の品質評価やチューニングまで、バーチャレクスが伴走します。

「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2026 in 大阪」にてデモンストレーションを初公開

2026年5月27日（水）・28日（木）にマイドームおおさかで開催される「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2026 in 大阪」の当社ブースにて、CC-ExpAI チャット版βを初公開いたします。

当日は、熟練オペレーターの思考と振る舞いがどのように対話へ反映され、「判断の壁」を突破するのか、実際の動作環境をいち早くご覧いただけます。先行導入に関する具体的なご相談や、コストを抑えた「簡易 PoC」についても直接ご案内が可能です。ぜひ会場でお声かけください。

【展示会開催概要】

開催日時	2026年5月27日（水）・28日（木） 10:00~17:00
会場	マイドームおおさか 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.	3E-11

今後の展望：次世代コンタクトセンターを牽引する「AI オーケストレーター」へ

バーチャレクスは、CC-ExpAI を「AI-CC オーケストレーター」戦略の中核と位置づけます。AI の評価・品質保証から、業務完遂の責任まで一括で担い、コンタクトセンター市場の AI 化を牽引してまいります。

チャット先行リリースの後、順次機能を拡張し、顧客コミュニケーションの次世代化をお客様と共に推進してまいります。

■ バーチャレクス・コンサルティング株式会社について (<http://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、オペレーションのコアスキルを融合させ、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 (<http://www.vx-holdings.com>)

バーチャレクスグループは、各企業約 1,000 名以上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。

<株主・投資家情報に関するお知らせ>

IR メール自動配信サービスを導入しておりますので、適時開示情報やプレスリリースのメール配信をご希望される方は、[こちらのフォーム](#)よりご登録ください。

■ 本件に関するお問い合わせ

[専用フォーム](#)よりお問い合わせください