

2026年6月17日

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)

VX アクトとバーチャレクス、AI を活用した音声データ解析の伴走支援サービスの提供開始

～眠っていた音声データを経営資産へ、分析からレポートまでの仕組み化を支援～

バーチャレクスグループの VX アクト株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：奥村祥太郎、以下、VX アクト）とバーチャレクス・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、企業が保有する音声データを活用し、顧客の声（VoC）の分析からレポートまでを実現する「AI を活用した音声データ解析の伴走支援サービス（以下、音声データ解析伴走支援サービス）」を共同で開発を行い、提供を開始したことをお知らせします。すでに先行導入による実績を上げている本サービスは、コンタクトセンターやカスタマーサポート部門などに蓄積された通話録音データを AI で分析し、潜在課題の発見や改善提案、レポート作成までを支援するものです。企業ごとの業務や課題に合わせて、AI 活用環境の構築から運用定着までを伴走型で支援します。

サービス開発の背景：眠っていた「通話録音データ」を企業の資産へ

創業以来 25 年以上にわたり、バーチャレクスグループでは、コンタクトセンターの構築・運営支援を通じて、多くの企業の顧客接点改革を支援してきました。その中で、企業には膨大な通話録音データが蓄積されているにもかかわらず、その多くが保存されるだけで十分に活用されていないという実態を目の当たりにしてきました。多くのコンタクトセンターでは、オペレーターやスーパーバイザーからの報告をもとに運営改善や品質向上に取り組んでいます。しかし、このような運営では既知の課題への対応は可能である一方、顧客自身も言語化できていない潜在ニーズや、現場で見過ごされている課題を発見することには限界があります。

こうした課題を解決するため、VX アクトとバーチャレクスは、グループで長年培ってきたコンタクトセンター運営の知見と生成 AI 技術を組み合わせ、実際のコンタクトセンター業務において音声データの分析に取り組んできました。その結果、これまで把握できなかった潜在的な課題の抽出や改善提案の創出に成功し、音声データが企業にとって極めて価値の高い経営資産となり得る可能性を確認しました。この実践を通じて蓄積したノウハウと知見を広く提供するため、「AI を活用した音声データ解析の伴走支援サービス」の提供を開始します。

サービス概要

本サービスは、音声データを中心に AI による分析を行い、現状分析から改善提案、レポート作成までのプロセスを自動化する環境の構築を伴走支援するサービスです。企業ごとの業務や課題に応じて、音声データの収集・分析から活用までを一貫して支援し、データに基づく意思決定・業務改善・新たな価値創造を実現します。

【本サービスによって実現できること】

- **現場の可視化**
これまで見えなかった現場の実態や潜在課題、顧客の感情やニュアンスを可視化します
- **エビデンスに基づく客観的な意思決定**

定量データと定性データを統合し、経験や勘に依存しないデータドリブンな判断を支援します

- **人材育成への活用**

分析結果を活用し、オペレーターの教育や対応品質の向上につなげることができます

- **音声データの資産化**

これまで十分に活用されてこなかった音声データを企業資産として活用し、新たな価値創造を支援します

サービスの特長

1. 音声データがあればスモールスタートが可能

既存の通話録音データを活用するため、大規模なシステム投資を行うことなく取り組みを開始できます。

2. 特定製品に依存しない独立した環境で構築

音声データを取得するシステムやプラットフォームに依存せず、企業ごとの環境に合わせた柔軟な AI 分析基盤を構築できます。

3. 効果を確認しながら段階的に拡張可能

まずは小規模な分析から開始し、効果を検証しながら対象業務や分析範囲を拡大することで、継続的に AI 活用環境を成長させることができます。

4. 分析からレポート作成までを支援

音声データの分析だけでなく、改善提案やレポート作成までを支援し、現場で活用できるアウトプットの創出を実現します。

取り組み事例

大手 BPO 企業のコンタクトセンターにて、本サービスのベースとなった実証プロジェクトに取り組みました。コンタクトセンターにおける通話録音・メール・CRM データを対象に AI 解析を実施し、実務において極めて高い成果を確認いたしました。

【定量的成果：資料作成工数の大幅削減】

データ集計から報告用スライド生成までの工程を AI で自動化（パイプライン化）。これにより、従来は多大な手作業と時間を要していた報告資料のドラフト作成が、約 30 分から 1 時間程度で完了できるようになり、担当者の初期作成負荷の大幅な削減を達成しました。

【定性的成果：顧客の声の可視化と潜在課題の発見】

従来のサンプリング聴取や経験則に依存した課題抽出から脱却し、「全量データの客観的解析」へ移行しました。定量数値だけでなく、顧客の「不自然な沈黙」や「感情の揺れ」などの定性データを統合して解析。AI が具体的な改善提案まで自動生成し、クライアント企業への提案に活用したところ、高い評価をいただきました。

今後の展望

生成 AI の普及に伴い、企業が保有する音声データの重要性は今後さらに高まると考えています。すでに複数の企業において、音声データを活用した業務改善や顧客体験向上、新たな提案活動への応用に関する検討が進んでいます。

VX アクトとバーチャレクスは、本サービスを標準モデルとし、様々なお客さまの組織全体の AI 活用推進・DX を伴走支援として力強く推進してまいります。

■ VX アクト株式会社について (<https://www.vx-act.co.jp/>)

VX アクト株式会社は、主に CRM・デジタルマーケティング・カスタマーサクセスなど企業と顧客の接点領域におけるサービス提供を行うバーチャレクス・ホールディングスのグループ会社です。グループで25年以上培ってきたコンサルティング、テクノロジー、オペレーションという3つのケイパビリティを最大限活かし、単なるIT人材やソリューションの提供にとどまらず、企画から伴走型の実行支援まで、一貫した支援を提供します。

■ 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

[こちらのフォーム](#)からお問い合わせください。