

2021年9月29日

報道関係各位

バーチャレクス・ホールディングス株式会社
(東証マザーズ:6193)

バーチャレクス、AWSを活用した新たなコールセンタークラウドサービス
「Connectrek(コネクトレック)」提供開始
～コールセンター運営を快適に！在宅スタッフ活用や分散センター構築も支援～

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、アマゾン ウェブ サービス(以下、AWS)を活用したコールセンターシステムのクラウドサービス「Connectrek(以下、コネクトレック)」の提供を開始いたしました。

コネクトレックサービスサイト:<https://connectrek.jp>

現場業務を理解しているバーチャレクスだからこそその視点で生まれた「コネクトレック」

コールセンターの現場では日々、電話やメール、チャット、SNSなど様々なチャネルを通じてお客様から問い合わせや要望が寄せられており、オペレーターはそれらへの対応品質を維持しつつ、生産性を向上させていくことが求められています。しかし、それは決して簡単なことではありません。

また近年推し進められているテレワークを含めた働き方の多様化により、従来のシステムや運用では現状維持さえも困難な実態ではあるものの、在宅での稼働であっても、分散拠点での運営であっても、オペレーターが不自由なく顧客対応できること、またオペレーターの稼働状況やセンター運営状況が可視化され、リアルタイムに発生する問題に対して、センター出勤時と同レベルでのチーム内連携を可能にするシステムが求められます。

加えて「取り扱う個人情報のセキュリティ」についてどう対処すべきか、という課題に直面しているコールセンターも少なくないでしょう。

こういった社会の変化や求められる環境・要件に対して、現場で働く人たちに負荷をかけることなく迅速に対応していくことは、コールセンター運営者に課された喫緊の課題となっています。

場所を問わず必要なセキュリティを確保しながら対応の品質や生産性向上に寄与できる、等、複雑化する現場や運営のニーズに答えつつ、将来的なコールセンターの在り方を見据えたシステムをどう構築すべきか？バーチャレクスはAWSが提供するクラウドコンタクトセンター「Amazon Connect(*1)」を始めとするサービスを活用することを1つの解とし、この度「コネクトレック」の開発に至りました。

コネクトレックは、前述のような運営現場からの要求にお応えするとともに、業務を理解しているバーチャレクスならではの機能を随時アップデートし提供していく、コールセンター運営現場目線のサービスです。



コネクトレックでの主なコールセンター課題解決例

- **クラウドコンタクトセンターAmazon Connect 最適化と有効活用**
カスタムソフトフォンをはじめとするバーチャレックスの独自開発アプリケーションを AWS 上に構築し、オペレーターがストレスなく問い合わせ対応ができるサービスを提供します。オペレーターからスーパーバイザーへのヘルプ機能や、電話およびチャットを適切なオペレーターにルーティングする機能を利用することで、運用の効率化や生産性向上を可能にします。
- **複数拠点や在宅スタッフによるコールセンターの分散運用**
AWSのクラウドサービスを利用することでセキュアかつフィジブルなサービスが提供可能となります。拠点の追加や呼量の増減に対して柔軟にシステムサービスを利用することができます。
- **コールセンター運営状況の可視化**
オペレーターの問い合わせ状況をリモートで把握し、コールセンター全体での運用状況を見える化することで、センターが分散していても円滑な運営が可能となります。

コネクトレックの主な提供サービスをご紹介します

- **Amazon Connect 導入支援サービス**
担当エンジニアがユーザー企業の業務に合わせた Amazon Connect の内部設定（問い合わせフローの作成、キューイングの設定、ユーザーと権限の設定など）、OP/SV を対象としたトレーニング、Amazon Connect の機能をわかりやすく解説したドキュメントを作成し、コールセンター/コンタクトセンターのスムーズな立ち上げをご支援します。（バーチャレックスは AWS セレクトコンサルティングパートナー(*2)です。）
- **カスタムソフトフォンの提供**
Amazon Connect の標準 CCP (ソフトフォン・テキストチャットツール) に機能を追加したカスタムソフトフォンをご利用いただけます。
[機能の例:]
アウトバウンドコールの発番選択、他のユーザーの対応状況や転送の可否が一目でわかるオペレーター一覧画面
- **コールセンターCRM ソフト inspirX(インスピーリ)および iXClouZ(アイエックスクラウド)との標準連携**
バーチャレックス開発の本格的なコールセンターCRM である inspirX(インスピーリ)(*3)、またはクラウドサービス iXClouZ (アイエックスクラウド) (*4)との標準連携が低コスト、短納期で実現可能です。

[機能の例:]

- ✓ 着信時に顧客対応用の画面が自動ポップアップする「対応画面ポップアップ」
- ✓ CRM から電話番号選択をして架電する「クリックトゥーコール」
- ✓ コンタクト履歴画面で通話録音データを再生・ダウンロード可能な「通話録音連携」

コネクトレック サービス一覧(随時提供予定)

シートビュー/ウォールボード/ダッシュボード/OP・SV 間チャット/手上げ (アラート) 機能/各種 CRM 連携 (inspirX、iXClouZ、その他製品など)/通話録音連携/BI 連携 (Amazon QuickSight など) /チャットボット構築/音声ボット構築 など

Amazon Connect とその他のサービスの組み合わせで、様々なシステムの構築が可能です。今後も随時サービスを追加予定です。サービス詳細や導入についてのご相談は以下 URL からお問い合わせください。

<https://connectrek.jp>

*1: Amazon Connect とは AWS が提供するセルフサービスで構築が可能なクラウド型コンタクトセンターソリューション。低コスト・短期間で導入でき、オペレーターや作業スタッフの業務を効率化、コールセンターやコンタクトセンター、カスタマーサポートセンター運営の簡素化を可能にする。

(<https://aws.amazon.com/jp/connect/>)

*2: AWS(アマゾンウェブサービス)に関する営業・技術体制があり、AWS のシステムインテグレーションやアプリケーション開発などを行われているパートナー(公式サイト:<https://aws.amazon.com/jp/partners/>より抜粋)

*3: inspirX(インスピーリ)はバーチャレクス・コンサルティングが長年のコールセンター運営経験を活かして自社開発したコールセンター向け CRM。顧客とのやり取りを一元管理し、顧客との関係性強化を促進。(<https://inspirx.jp>)

*4: iXClouZ(アイエクスクラウド)は inspirX(インスピーリ)の基本機能を搭載した低コスト・短期間でコールセンター構築可能なクラウド CRM サービス。(https://inspirx.jp/v_ixclouz/)

※本文に記載の社名、製品名は全て各社の登録商標または商標です。

※アマゾン ウェブ サービス、Amazon Web Services、AWS、および Amazon Connect は、米国および/またはその他の諸国における Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。

※プレスリリースに記載された製品の価格、仕様、サービス内容などは発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。

■ 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・コンサルティングのビジネスはコンタクトセンターが原点となっており、「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・ホールディングスおよびバーチャレクス・グループについて (<https://www.vx-holdings.com>)

バーチャレクス・ホールディングスおよびバーチャレクス・グループは、東京、佐賀、アメリカ、バンコクと3ヶ国6企

業、約 900 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「バーチャレクス・ホールディングス」として東京証券取引所マザーズ市場に上場しています。

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

TEL: 03-3578-5322

<https://www.virtualex.co.jp>