

2021年12月6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、Amazon Connect コールセンター構築 PoC 支援サービスの提供を開始
～コールセンターシステムを実運用に近い環境で事前評価可能～

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)はこの度、クラウドコールセンター「Amazon Connect (アマゾンコネクト)」(*1)をトライアル環境で事前に検証できる PoC(*2)支援サービスの提供を開始しました。バーチャレクスはアマゾン ウェブ サービス(AWS)(*3)の APN Select Consulting Partner(セレクトコンサルティングパートナー)として Amazon Connect の導入支援サービスを提供しており、今回はそのサービスの一環としてご提供するものです。

**コンタクトセンターシステムの
導入・更改**をお考えの方におすすめ!

トライアル環境で
クイックに
事前検証

Amazon Connect
コンタクトセンター構築
PoC 支援サービス



サービス詳細・お申し込みはこちら

<https://cc-solution.virtualex.co.jp/service/cti/amazonconnect/poc.html>

サービス概要

コールセンターに必要な顧客チャネルを「Amazon Connect」ベースでご提供し、実運用に近い環境で事前評価をしていただくことを目的とするサービスです。

お客様のニーズに合わせて、バーチャレクスで開発した「Connectrek Client (コネクトレック クライアント-テキストチャットにも対応したソフトフォン) (*4)(*5)や CRM サービス「Virtualex iXClouZ (アイエクスクラウド) (*6) をオプションとして連携し、業務適合性の検証や使い勝手の評価をしていただくことも可能です。

【サービス提供イメージ】



本サービスをご利用いただくメリット

バーチャレクスは長年にわたってコールセンターを自社で運営しており、その知見をもとにコールセンター向け CRM ソフトウェア「inspirX (インスピーリ) (*7)や、サブスクリプション型 CRM サービス「Virtualex iXClouZ」、AWS 基盤を活用したコールセンターのためのクラウドサービス「Connectrek」などの様々なソリューションを開発してきました。このようなコールセンターに関するテクノロジーについての知見や運営の経験を、お客様がコールセンターシステム導入の PoC を進めるにあたって最大限にご活用頂くことができます。

コールセンター構築に関して以下のような課題をお持ちの方におすすめです

■ Amazon Connect を検討

コールセンターシステムとして Amazon Connect を検討したいが、ノウハウがなく技術的支援が欲しい

■ システムありきではなく、コールセンター運営を考慮した環境下で事前検証したい

コールセンターの運営や業務の流れなど、重要なポイントをあらかじめ考慮した環境を利用し、PoC を迅速に進めたい

■ コールセンターのプロに任せたい

コールセンターの適切な業務運用と技術面の両方について相談できるパートナーと PoC を推進したい

■ 自社のペースで無理のない PoC を実現したい

システムの仕様やシステム提供側の都合ではなく、業務を理解してもらった上で、自社のペースで PoC を進めたい

コールセンターシステム導入の流れと本サービス適用時期

コールセンター導入に関わる各種ステップのうち、本 PoC 支援サービスは Amazon Connect の環境と、それに付帯する各種サービス・アプリケーションの提供、エンジニアによる QA 支援を行います



Amazon Connect とその他のサービスの組み合わせで、システム提供側目線ではなく、よりお客様の実運用に近いコールセンターシステムの構築、事前検証が可能です。サービス詳細や導入についてのご相談、お申し込みは以下 URL からお問い合わせください。

<https://cc-solution.virtualex.co.jp/service/cti/amazonconnect/poc.html>

注釈：

*1: Amazon Connect (アマゾン コネクト) 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です。低コスト・短期間で導入でき、オペレータ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します。 <https://aws.amazon.com/jp/connect/>

*2: PoC とは、Proof of Concept の略で、「概念実証」という意味です。IT ツールの導入やシステム開発の際、本格的な始動前の事前検証の役割を担います。

*3: AWS とはアマゾン ウェブ サービスの略称であり、世界で最も包括的で広く採用されているクラウドプラットフォームです。AWS パートナーネットワーク (APN) は AWS を活用して、顧客向けのソリューションとサービスを構築しているテクノロジーおよびコンサルティング企業向けのグローバルパー

トナープログラムです。APNは価値あるビジネス、技術、マーケティングのサポートを提供することで、企業の AWS サービス構築、マーケティング、販売を支援します。バーチャレクスは APN Select Consulting Partner (セレクトコンサルティングパートナー)と認定されています。

*4:「Connectrek (コネクトレック)」とは、AWS 基盤を活用したコールセンター/コンタクトセンターのためのクラウドサービスです。コールセンター運営歴 20 年以上の実績とノウハウを持つバーチャレクスが現場視点で開発し、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を可能とします。

*5: Connectrek Client (コネクトレッククライアント)はバーチャレクスが提供する「Connectrek (コネクトレック)」のサービス内容の一部です。

*6: Virtualex iXClouZ (アイエックスクラウド) は inspirX (インスピーリ) (*6)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 サービスです。

https://inspirx.jp/v_ixclouz/

*7: 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 です。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します。 <https://inspirx.jp>

※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、AWS、および Amazon Connect は、米国およびその他諸国における 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

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。

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

■ 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

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

くと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。

<https://www.vx-holdings.com>

【本ニュースに関するお問い合わせ先】

TEL: 03-3578-5322

ウェブからのお問い合わせは専用フォームをご利用ください

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