

2022年2月16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 を活用したコールセンタークラウドサービス  
「Connectrek (コネクトレック)」に「手上げ機能」を追加

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）(\*1)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）」に、「手上げ機能」を新たに追加、提供を開始しました。

#### 新機能追加の背景と目的

バーチャレクスでは、BCP や採用難などの課題解決、そして BPO 事業を通じて取り組む SDGs の一環として、分散拠点によるコールセンターの運営や、在宅オペレータの活用を推進しています。

しかしながら、遠隔拠点や在宅オペレータの管理が必要なコールセンターでは、しばしばスーパーバイザとオペレータの間でミスコミュニケーションが発生してしまう場合があります。オペレータがフォローを求めているにもかかわらずスーパーバイザがなかなか気付かないといった問題が起りやすく、運営は容易ではありません。

そのような問題を解決すべく、今回新たに「手上げ機能」を追加しました。本機能は以下のように活用して頂けます。

- 手上げアイコンをワンクリックして瞬時に手上げが可能。遠隔地のオペレータによるヘルプ要請が容易に
- 複数のスーパーバイザからフォロー状況が可視化できるため、対応漏れや重複を防ぐことが可能
- 通常型コールセンターでも、物理的な「手上げ」の代替えとして利用可能

## 手上げ機能の利用イメージ



サービス詳細については、以下をご覧ください。

コネクトレック サービス紹介サイト：<https://connectrek.jp>

\*1: 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。

※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。

※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>