

**バーチャレクス、東京電力エナジーパートナーに
マザーセンターモデル構築 / 運用支援サービスを提供**

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、東京電力エナジーパートナー株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：長崎桃子、以下「東電 EP」）に対し、バーチャレクスが 2010 年代より提唱してきた、大規模コンタクトセンターの変革を実現するビジネスモデルである「マザーセンター」の構築および運用におけるコンサルティング / アウトソーシングのご支援を、2020 年より現在まで継続実施している旨をお知らせいたします。



マザーセンターモデルとは、特に大規模 / マルチベンダーでの運営を行っているコンタクトセンターに対し、センターパフォーマンスや業務の変革へ導くため、クライアント企業さまの内部に企画機能を有した受電チームを設け、クライアントの企画系部門の方々などと一体化しながら、実運用を通じた企画の立案～トライアル～体系化～全体展開を行うようなアプローチのモデルです。このモデルについては、業務変革施策の全体展開におけるリスクの極小化や施策妥当性を担保することによる展開の円滑化などへの有効なアプローチであるとの考えのもと、バーチャレクスが 2010 年代から提唱し、他クライアント企業さまへのサービス提供などを進めてきた経緯があります。

東電 EP においても、2020 年に、マザーセンターと同様のコンセプトを持つ組織の立上げを企画、この実現を目指すためのパートナー企業を模索する動きを取られ、バーチャレクスの実績やご提案の内容などに評価をいただき、数あるベンダーの中から選定いただいたことが、両社での歩みの発端です。ここから現在に至るまで、東電 EP 内部の正式な組織体でありマザーセンター機能を有する新組織を共同で立上げ、その運営においてもご支援範囲 / 推進施策範囲を拡大しながら活動を進めており、東電 EP プロパーの方々とは一体化した形で各種業務に対応させていただく形で着実に歩みを前にしている状況です。

尚、本件の詳細な内容につきましては、[こちら](#)よりご覧ください。

■ バーチャレクス・コンサルティング株式会社について (<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、東京、佐賀、アメリカ、バンコクと 3ヶ国 6 企業、約 990 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について

[専用フォーム](#)よりお問い合わせください。