

バーチャレクスの AWS 活用コールセンタークラウドサービス 「Connectrek」が AWS 認定ソリューションに

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、自社で開発・販売を行っているアマゾン ウェブ サービス（以下、AWS（*1））基盤を利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）」が、AWS ファンデーションテクニカルレビューを通過し、「AWS 認定ソフトウェア（AWS Qualified Software）」となりましたことをお知らせいたします。



[AWS ファンデーションテクニカルレビュー](#)（以下、FTR）とは、AWS パートナーのソフトウェアまたはソリューションがセキュリティ、信頼性、運用上の優秀性に関連する AWS ベストプラクティスに沿っていることを確認し、リスクを特定して修正するための技術レビューです。AWS パートナーネットワークでソフトウェアパスに参加して FTR を通過したソフトウェアまたはソリューションは、「AWS 認定ソフトウェア（AWS Qualified Software）」として正式に認められます。



バーチャレクスは 20 年以上にわたるコンタクトセンター運営経験を活かし、AWS 基盤活用のコールセンターシステムクラウドサービス [「Connectrek（コネクトレック）」](#)を開発・提供しています。これは「コールセンターの現場をラクにする」というミッションを掲げるバーチャレクスの開発チームが、コールセンターの運用ノウハウをエッセンスとして追加機能開発を行い、Amazon Connect（*2）の標準機能をベースとする対応品質向上／コンタクトセンターの生産性・働きやすさ向上／AI・ML などの先進的技術を応用したコンタクトセンターの在り方を見据えたサービスソリューションです。また、[Amazon Connect の導入支援サービス](#)や Amazon Connect コールセンター構築 PoC 支援サービスなどの提供も行っています。アウトソーサーであり、コンサルティングファームであり、かつソフトウェアメーカーでもあるバーチャレクスは、コールセンター運営における業務やその課題解決方法を熟知しており、Amazon Connect をご利用される企業様に的確なアドバイスやご提案を行うことができます。今回の FTR 通過を受け、今後もより一層企業様のコンタクトセンター環境構築を通じてカスタマーサクセスをお届けできるよう、ご支援を続けてまいります。

バーチャレクスが保有する AWS 認定資格

- [AWS Amazon Connect サービスデリバリープログラム](#)
- [AWS セレクトティアサービスパートナー](#)
- [AWS パブリックセクターパートナー](#)

*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。

*2: 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/>

■ **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**

[専用フォーム](#)よりお問い合わせください。