

**バーチャレクス、「顧客フロント」としての活用可能な
生成 AI コンタクトセンターサービスの提供を開始**
～効率化やコスト削減だけにとどまらないプロアクティブな AI 活用を提案～

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、生成 AI を活用した次世代型コンタクトセンターサービスとして、「生成 AI コンタクトセンターサービス（AI-BPO）」の提供を開始いたします。

◆本サービスの詳細は以下サービスページよりご確認ください

[生成 AI コンタクトセンターサービス（AI-BPO）](#)

バーチャレクスは創業以来、25年にわたり、非対面顧客接点領域（CRM）を中心に、各種コンサルティング、IT/テクノロジー、アウトソーシングのサービスを提供してまいりました。近年では、少子高齢化による労働力不足を背景に、AI活用によるDX化が急速に進む中、特にコンタクトセンター業界においては、生成AI技術に対する注目が高まっています。しかしながら、生成AIの最大の弱点である回答の精度（誤った回答を行うリスク）から、オペレータの業務支援的な活用が主流であり、顧客フロントとしての活用がさほど進んでいないのが現状です。

この現状を打破し、本格的な顧客フロントとしての活用に向けては、回答精度の担保が重要であり、そのためには生成AI側に適切な指示（プロンプト）を提供することが求められます。

この課題に対し、バーチャレクスは生成AI活用の活用基盤システムを有する [Kotozna 社と提携](#)し、適切なプロンプトを生み出すシステム×運用の提供を行います。

Kotozna社の生成AI活用基盤は個社、個別プロジェクトごとにプロンプトを書くカスタマイズ性と独自の製法により、適正な質とサイズを持ったプロンプト作成が可能です。一方で、バーチャレクスは長年にわたり培ってきた高いコンサルティング能力と運営力を背景に、Kotozna社の仕組みを正しく運用し、顧客フロントとして活用できる生成AIオペレーションの提供が可能です。

本サービスにより、生成AIをオペレータの代わりに、顧客フロントとして活用することで、顧客対応の省人化、コスト削減だけでなく、電話ではなくノンボイスのチャンネルで自己解決したいユーザーのCX向上にも貢献いたします。

バーチャレクスは今後も生成AI技術を含むITを積極的に活用し、企業の顧客接点サービスやコンタクトセンター運営において、新たな価値創造を積極的に推進してまいります。

■ **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。