

各位

バーチャレクス・ホールディングス株式会社
(東証グロース：6193)

バーチャレクス、コンタクトセンター無人化を支援する「使える AI エージェント」サービスを開始

～チャット・音声 AI を段階的に導入、現場業務に即したアプローチで～

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、コンタクトセンター業務におけるチャットおよび音声対応の**生成 AI エージェント導入**を支援する新サービスを、2025 年 5 月より提供開始しました。

本サービスは、「本当に無人化できるのか」「AI の品質は業務で使える水準にあるのか」といった現場でよく挙がる疑問に対して段階的な技術検証を通じて確かな答えを導き出す、実践重視の支援プログラムです。

サービス開発の背景

生成 AI の進化により、業務の DX が加速するなか、**チャットや電話対応の自動化**は特に注目を集めています。しかし現場では次のような課題が顕在化しています：

- 簡単な問い合わせにもオペレーターの手を取られている
- 初期対応や転送業務に多くのリソースが割かれている
- 用意された FAQ が十分に活用されていない

いきなりすべてを AI に任せるのは現実的ではありませんが、こうした背景から、**セルフチャネル・AI・人の連携による「ハイブリッド型の自動化」**が求められています。

サービスの特徴 - 3 ステップの段階的アプローチ

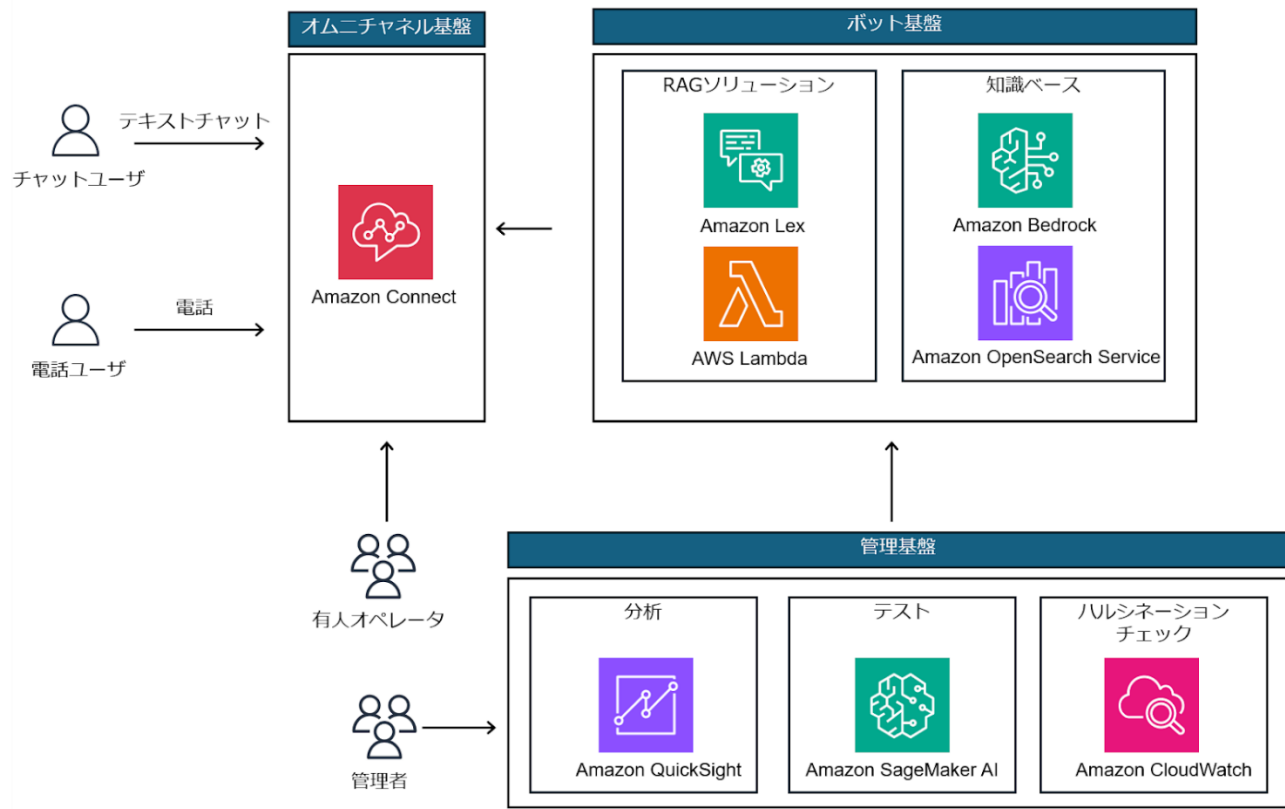
バーチャレクスは、以下の 3 ステップによるアプローチで、無理なく AI 導入を支援します。

1. **セルフチャネル（FAQ・チャット検索など）の強化**
2. **AI エージェントによる無人対応の実証**
3. **人と AI が協働する高度な対応設計の実現**

さらに、オペレーターの対応結果を AI に学習させることで、“**使うほどに賢くなる”循環型の仕組み**を構築。業務効率と対応品質の双方を継続的に向上させることが可能です。

今回リリースするサービスでは、**生成 AI エージェントの PoC（概念実証）**を通じて、**業務適用のリアルな可能性を見極める**ことができます。

サービス提供イメージ



※構成は AWS 提供のサンプルソリューションをベースに構築

PoC プログラムの流れ（約 8 週間）

バーチャレクスでは、以下の 3 フェーズからなる PoC プログラムをご用意し、お客様と一体となって検証を進めます。

なお、PoC における検証対象の明確化にあたっては、お客様との対話を通じてスコープを明確化するプロセスを設けています。コールセンター業務に精通したバーチャレクスの知見を活かしながら、対象業務や業務範囲をお客様と協議し、最適な検証テーマを設定します。

■ フェーズ 1（3 週間） | シンプルな定型業務の無人化

電話取次や案内業務などを題材に、Amazon Lex を用いた **AI エージェントの基礎構築とハンズオン形式での検証**を行います。

■ フェーズ 2（4 週間） | FAQ・マニュアルを活用した高度応答の実証

整備済みドキュメントをもとに、生成 AI+RAG（検索拡張生成）技術を組み合わせて適用。**実業務を想定した環境において応答品質を検証**します。

■ フェーズ 3（1 週間） | 成果レビューと次のステップ設計

以下のいずれかの方向性を、お客様とともに検討・決定します。

- 本番スケールへの移行
- 拡張 PoC（さらなる分析・精度強化）
- 再設計または一時保留

評価にあたっては、バーチャレクスが提唱する「[コンタクトセンター・オーケストレーション](#)」の考え方にに基づき、**内製化支援・製品選定・チャネル統合**といった多角的な視点からご支援します。

このサービスで得られる価値

チャット・音声の両チャネルに対応

Amazon Connect、Lex、Bedrock などを活用し、現場の業務フローに最適化された AI エージェントを構築します。

現場目線の設計・実装支援

PoC の設計から実行、レビューまで、コンタクトセンター業務に精通した専門チームが一貫して伴走します。

“使える AI”かを見極める仕組み

ハルシネーション検知やログ分析などを通じて、導入判断に必要なデータを、定量面・定性面の両方から提供します。

こんな企業様におすすめ

- 対応業務の一部を AI で無人化し、効率と品質を同時に向上させたい
- PoC から段階的に進め、将来の本格導入を見据えたい
- 現場と連携しながら、生成 AI 活用を自社主導で推進したい

すでに始まっている実証プロジェクト

本リリースに関連する無人化ソリューションの実証プロジェクトに、バーチャレクスも支援パートナーとして参画しています。現在、実際の現場業務に適用しながら、その有効性を検証している段階です。

■ 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

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

お問い合わせは、[専用フォーム](#)からお願いします。