

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向け次世代 AI エージェント**「CC-ExpAI」の独自技術 2 件が特許査定**

～熟練オペレーターの“思考と振る舞い”を AI へ実装、「どう対応するか」「どう話すか」を動的に制御～

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向け次世代 AI エージェント「[CC-ExpAI（コンタクトセンター・エキスパート AI）](#)」の中核をなす独自技術について、特許庁より特許査定を受けたことをお知らせします。

対象は、2026 年 5 月のチャット版 β を公開した際、「熟練オペレーターの“思考と振る舞い”を AI へ実装する特許出願中の独自技術」として発表したもので、原出願および分割出願の計 2 件です。今後、設定登録の手続きを経て特許権が発生する予定です。

コンタクトセンター業界では、人手不足や、オペレーターの経験・スキルの違いによる対応品質のばらつきが長年の課題となっています。生成 AI を活用した FAQ 回答や要約支援などの活用が広がる一方、感情を伴う複雑な問い合わせや非定型な相談への対応には、依然として難しさが残っています。今回特許査定を受けた 2 件の技術は、こうした状況に対し、AI が対話の状況をリアルタイムに捉えながら対応を制御するという独自のアプローチで応えるものであり、CC-ExpAI の差別化を支える中核技術です。

CC-ExpAI は、顧客の発話内容だけでなく、対話の局面や感情、理解度などを捉えながら、相手や状況に応じて対応の仕方を動的に変える AI エージェントです。

今回査定を受けた 2 件は、CC-ExpAI が相手や状況に応じて「どう対応するか」を制御する技術と、音声対話において「どう話すか」を制御する技術に関するものです。

査定を受けた技術の概要**【技術 1】相手と状況に応じて「どう対応するか」を変える「対話スキル動的制御技術」（原出願）**

本技術は、対話の局面（開始・課題特定・解決・終了）、顧客の状態（感情の高ぶり、理解度、沈黙等）、および顧客タイプ（VIP、高齢者等）をリアルタイムに把握し、その状況に応じて複数の対話スキル（「傾聴」「論理思考」「対話進行」等）の発揮の強弱を動的に調整するものです。

例えば、お怒りの顧客に対しては、一方的に論理的な説明を進めるのではなく、傾聴や共感を強めるなど、相手の状態や対話の局面に合わせて対応の仕方を切り替えます。

CC-ExpAI に実装している「9 つの対話モード」は、本技術に基づき、コンタクトセンターの対応で頻出する局面を類型化したものです。本技術は、9 つの対話モードに限定されるものではなく、複数の対話スキルの組み合わせや発揮の強弱をより細かく制御する構成までを包含しており、今後 CC-ExpAI の対応領域を拡張していくうえでの基盤となります。

【技術 2】相手と状況に応じて「どう話すか」を変える「リアルタイム音声制御技術」（分割出願）

本技術は、音声対話において、言語モデルが生成した応答テキストに音声制御タグ（SSML 等）を動的に付与し、顧客の状態や

会話の文脈に応じて、発話のスピード・トーン・音量、および休止の長さ（間）を制御するものです。

音声対応では、同じ内容を伝える場合でも、謝罪する場面と手続きを案内する場面では適切な話し方が異なります。本技術は、「何を話すか」という応答内容だけでなく、「どのように話すか」までを状況に応じて制御することで、業務局面に適した発話を意図した通りに再現できる点に主眼を置いています。バーチャレクスでは、電話対応を想定した音声（ボイス）対応版の開発・検証を進めており、今回査定を受けた本技術をその基盤の一つとして活用しています。

出願の概要

出願形態	単独出願（原出願／分割出願の計2件）
出願番号	特願 2026-014663（原出願）／特願 2026-094451（分割出願）
発明の名称	対話エージェントシステム
査定日	2026 年 8 月 17 日（原出願）／2026 年 7 月 24 日（分割出願）
特許番号	設定登録後、改めてお知らせします

今後の展開

バーチャレクスは、CC-ExpAI を「AI-CC オーケストレーター」戦略の中核と位置づけ、AI の評価・品質保証から、実際のコンタクトセンター業務における業務完遂までを一貫して支援するサービスの構築を進めています。今回査定を受けた技術を基盤として、チャットから音声へと対応領域を拡張するとともに、先行導入企業との共同検証を通じて、複雑・非定型・高感情な問い合わせを含む、実際のコンタクトセンター業務への適用を進めてまいります。また、今回査定を受けた技術を活用した音声（ボイス）対応版についても、提供に向けた開発・検証を進めています。

なお、チャット版βについては、実際の業務環境における試験導入と共同改善にご協力いただける先行導入企業を引き続き募集しています。

共同コメント

AI 統括室 担当常務執行役員・室長 森田智史

プロダクトエンジニアリング&サービス部 ソリューション開発グループ シニアマネジャー 五十嵐武

バーチャレクスは25年の現場経験を通じ、企業の「顔」としてブランド・哲学を体現しながら、応対効率を意識しつつ最適な顧客体験を届けられる人材の思考や振る舞いを追求し、そのノウハウを体系化してきました。CC-ExpAI は、この知見をもとに、経験豊富なオペレーターが自然に行っている「相手の状況と真意を深く理解し、寄り添いながら、柔軟に応対を変える」という判断と行動をモデル化し、AI 設計思想（アーキテクチャ）として実装しております。

今回、その根幹をなす技術について特許査定を受けたことは、私たちが掲げてきた独自のプロダクトコンセプトと技術設計の正当性を裏付けるものだと考えています。

今後はチャットから音声へと対応領域を広げながら、先行導入企業との共同検証を通じて、実際の現場で本当に役立つ AI エージェントへと進化させていきます。

「CC-ExpAI」について

CC-ExpAI は、「AI 回答の精度・品質への不信任」と、その結果として生じる「完結力不足」を解消するために開発された、熟練オペレーターの判断を実装する次世代 AI エージェントです。熟練オペレーターの“思考と振る舞い”を AI へ実装する独自技術により、従来の AI では対応が難しかった複雑・非定型・高感情な問い合わせにも向き合い、顧客の真意を紐解き、寄り添いながら解決・完結へ導くことを目指します。

CC-ExpAI サービスサイト：

<https://www.virtualex.co.jp/service/ai-cc/cc-expai/>

「コンタクトセンター向け次世代 AI エージェント『CC-ExpAI』チャット版 β を公開」(2026 年 5 月 20 日)：

<https://www.virtualex.co.jp/news/2026/05/service-cc-expai.html>

■ パーチャレクス・コンサルティング株式会社について (<http://www.virtualex.co.jp>)

パーチャレクス・コンサルティングは創業以来「企業と顧客の接点領域」にフォーカスし、CRM 領域を中心に、コンサルティング、テクノロジー、オペレーションを融合したサービスを展開しています。「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" — 一度きりの成功を意味する「Success」ではなく、連続する成功を意味する「Succession」を、「for You」ではなく、お客様に伴走するという意味を込めた「with You」で実現していくことを掲げています。現在はこの考え方をさらに発展させ、AI とヒトの共創によって顧客接点の新たな価値を生み出しながら、顧客企業の CRM 領域における DX・デジタルシフトを、戦略立案からシステム導入、運用支援までワンストップ伴走型で支援しています。

■ パーチャレクスグループについて (<http://www.vx-holdings.com>)

パーチャレクスグループは、各企業約 1,000 名以上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。

<株主・投資家情報に関するお知らせ>

IR メール自動配信サービスを導入しておりますので、適時開示情報やプレスリリースのメール配信をご希望される方は、[こちらのフォーム](#)よりご登録ください。

■ 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