

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、Recho 社とパートナーシップ基本契約を締結

～音声 AI 領域における案件開拓・導入・AI エージェントを用いたコンタクトセンター運営などで協業を推進～

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、エンタープライズ向けに音声 AI 技術・ソリューションを開発・提供する[株式会社 Recho](#)（本社：東京都中央区、代表取締役：邱実、以下、Recho）と、パートナーシップ基本契約を締結したことをお知らせいたします。



本契約により、バーチャレクスは Recho が提供する「AI Voice Agent（音声 AI エージェント）」および「Recho AI Voice Platform（音声 AI プラットフォーム）」を新たな提案ラインアップに加えます。また、コンタクトセンターをはじめとする顧客接点領域において、案件開拓や顧客企業への提案、導入・構築、AI エージェントを用いた AI ネイティブなコンタクトセンター運営などで両社の連携を進め、顧客企業の課題や業務特性に応じた AI 活用および成果創出を支援してまいります。

パートナーシップ基本契約について

労働力不足や顧客ニーズの多様化・複雑化を背景に、コンタクトセンターでは業務効率化や顧客対応の高度化に向けた AI 活用が広がっています。また、生成 AI や AI エージェントの進化により、FAQ への回答やオペレーター業務の支援に加え、AI が顧客との対話内容を理解し、より複雑な対応や業務を担うなど、その活用領域も拡大しています。

一方、コンタクトセンターの業務内容や運営体制、システム環境、AI 活用における課題は企業によって異なります。そのため、バーチャレクスでは特定の技術や製品を前提とするのではなく、コンタクトセンター領域で培ってきた業務・IT・運営に関する知見をもとに、それぞれの企業の課題や目的に応じた AI・テクノロジーの活用、そして成果創出を支援しています。

今回の契約締結を機に、両社はそれぞれが持つ顧客基盤や知見を活かした案件開拓・提案を進めるとともに、具体的な案件における導入・構築、AI エージェントを用いた AI ネイティブなコンタクトセンター運営などでも連携してまいります。

バーチャレクスは、25 年以上にわたるコンタクトセンターの戦略・業務設計、IT 導入・構築、運営に関する知見を活かし、それぞれの企業が抱える課題や業務特性、既存のシステム環境などを踏まえながら、案件に応じてコンサルティング、導入支援、システム構築、運用支援などを組み合わせて提供します。これにより、Recho の音声 AI 技術を活用した顧客接点の高度化・効率化を支援してまいります。

Recho の製品・サービスについて

● AI Voice Agent

「Recho AI Voice Platform」上で稼働する音声 AI エージェントです。定型的なシナリオや FAQ に沿って回答する従来型のボイスボットとは異なり、顧客との対話内容や文脈を理解しながら状況に応じた判断・応対を行います。問い合わせへの回答だけでなく、その後の対応や通話後の後処理まで含めて、顧客対応業務を「完結」させることを目指している点が特長です。また、日本語特有の難しい固有名詞や、アルファベット・数字などの正確な確認にも対応し、企業や業界ごとの業務に適応することで、より複雑な電話対応業務への AI 活用を可能にします。

● Recho AI Voice Platform

「AI Voice Agent」の稼働を支える音声 AI プラットフォームです。音声認識、LLM、音声合成などを統合的に制御する独自の「音声 OS」を備え、自然な相槌や会話への割り込みなど、人とのスムーズな音声コミュニケーションを実現します。さらに、AI エージェントの開発・評価・改善を支援する「Agent Factory」を備えており、企業が持つ業務マニュアルなどをもとに、業務仕様の整理からテストシナリオの生成、プロンプトの改善までを効率化します。実際の運用を通じて得られるデータやフィードバックを継続的な改善につなげることで、企業や業界ごとの業務に適した AI エージェントの構築・運用を支援します。

今後について

バーチャレクスと Recho は今後、案件開拓・提案・導入支援などにおける協業を進めるとともに、「AI Voice Agent」および「Recho AI Voice Platform」を新たな選択肢の一つとして、顧客企業それぞれの課題や業務特性に応じた AI 活用を提案してまいります。また、バーチャレクスが持つコンタクトセンター領域における業務・IT・運営の知見と、Recho の音声 AI 技術を掛け合わせながら、両社で各社の顧客接点の変革を継続的に支援してまいります。

■ 株式会社 Recho について (<https://recho-ai.com>)

「The AI-Native Contact Center Built with Experience」というコンセプトのもと、AI が電話対応を担い、人は判断と改善に集中できる環境を実現。Recho は、現場で積み上げられてきた対応ノウハウや業務知識を AI に継承し、運用の中で学習し続ける AI ネイティブなコンタクトセンターの基盤を開発・提供しています。独自開発の音声認識・音声合成・対話制御技術を基盤に、お客様とともにコンタクトセンターのこれからをつくれます。

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

バーチャレクス・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。

■ 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、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