

**バーチャレクス・コンサルティング、AWS を活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)」に運営状況可視化機能を追加**

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、アマゾン ウェブ サービス（以下、AWS（\*1））を基盤技術として活用したコールセンタークラウドサービス「Connectrek（以下、コネクトレック）」に新機能を追加しました

**コネクトレックとは**

AWS が提供するクラウドコンタクトセンター「Amazon Connect（\*2）」を始めとする AWS 上のサービスを活用し提供するコールセンタークラウドサービスです。長年のコールセンター経験を持つバーチャレクスが、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 の標準機能をベースとする応対品質向上／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。

コネクトレックサービスサイト：<https://connectrek.jp>

**コールセンター運営の可視化を支援する新機能「Connectrek センタービュー」**

今回新たに提供を開始する **Connectrek センタービュー**は、コネクトレックの基盤となる Amazon Connect が標準提供するメトリクス（\*3）情報を加工し、コールセンター運営の状態可視化を助ける 1) ヒストリカルレポート 機能と、オペレーター単位の応対状況をリアルタイムに可視化する 2) シートビュー機能 により構成されます。

**1) ヒストリカルレポート機能**

SV や管理者が注視するコールセンターの KPI を、受付電話番号やキュー（エージェントグループ）、オペレーターの各単位で集計し、着信応答呼数や応答時間／通話時間、待機や離席の時間などを可視化します。月次や日次のレポート業務省力化を助けるほか、同じビューで 30 分単位の状態把握を可能にします。

**2) シートビュー機能**

オペレーター単位の応対や空きの状況、通話時間が長引いているコールを可視化し、SV や管理者による運営状態のリアルタイムな把握を支援します。

バーチャレクスではこれまで強みとしてきた CRM ソフトウェア領域に加え、隣接するテレフォニー領域で提供できるサービスの拡充を図ることで、コールセンター領域に対するワンストップソリューションの提供力強化に努めてまいります。

**コネクトレックを活用したコールセンターの課題解決例****① 分散・在宅センターの状況把握**

オペレーターのステータス（応対／後処理／待機／離席など）や通話単位の経過時間を一覧表示する機能により、分散センターや

在宅で勤務するオペレーターのリアルタイムな様子の把握を助けます。長時間の通話やその他の作業の有無を確認できるだけでなく、コンタクトの発生状況によってオペレーターの休憩時間を調整するなどの即時的な指示・対応も行いやすくなります。

## ② 定型的な運営状態の可視化

Amazon Connect がコールごとに保持するデータを自動的に取得集計し、キュー別、オペレーター別などの表に1ヵ月単位や1日単位のコールセンターの対応状況を表示することで、センター業務の運営状態を表す数値を可視化します。また、時間単位での放棄呼数の増減など、刻一刻と変わる重要な KPI の変化に対しては 30 分単位での統計表示により、その低下に素早く気付いて対策を講じることができます。

コネクトレックは、Amazon Connect とその他のサービスの組み合わせで、様々なシステムの構築が可能です。今後も随時サービスを追加予定です。サービス詳細や導入についてはお問い合わせください。

\*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。バーチャレクスは APN Select Consulting Partner（セレクトコンサルティングパートナー）と認定されています。

\*2：Amazon Connect（アマゾン コネクト）とは、AWS（Amazon Web Services / アマゾンウェブサービス）が提供する、セルフサービスで構築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/>

\*3：メトリクスとは、収集したデータを、定量化し、わかりやすい指標にすることです。経験値や感覚値に頼らない運営や管理をするためには重要です。

### 【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

バーチャレクス・コンサルティング株式会社  
ウェブ専用フォームよりお問い合わせください。

<https://connectrek.jp/contact.html>

※本文に記載の社名、製品名は登録商標または商標です

※アマゾン ウェブ サービス、Amazon Web Services、AWS、および Amazon Connect は、米国および/またはその他の諸国における Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。

※記載された製品の価格、仕様、サービス内容などは発表日現在のもので、その後予告なしに変更されることがあります。