

**バーチャレクス、AWS を活用したコールセンタークラウドサービス  
「Connectrek」にオペレータ同士のコミュニケーション機能を新たに追加**  
～テキストベースでスムーズかつ密な情報連携をシンプルな操作で支援～

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



長年のコールセンター経験を持つバーチャレクスが、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。「コールセンターの現場をラクにする」というミッションを掲げるバーチャレクスの開発チームが、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>

### 独自に開発した「オペレータ間チャット機能」

- **エージェント同士のフォローをスムーズに**

オペレータが業務中にヘルプを必要とする際に、ワンクリックで意思表示をすることができる「手上げ機能」から、素早くチャットが開始できる機能を新たに実装しました。チャット単体ではないからこそ可能となる「操作の手間の少なさ」を重視し、オペレータはワンクリックで手挙げをして、SV は手上げしているオペレータを選択してチャット、というスピード感のあるコミュニケーション導線ができたことにより、多忙なコンタクトセンター業務の中でエージェント同士がリアルタイムに支援し合うことが可能になります。

- **内線通話代わりのコミュニケーション手段として**

Amazon Connect の標準機能には内線電話が用意されておらず、エージェント同士の情報連絡手段は電話転送をする際の三者間通話のみとなるため、代替手段としてテキストチャットを活用いただけます。これにより気軽に情報交換ができるようになるため、オペレータの密な連携を活かした顧客対応をすることが可能となります。また、ログインしていないオペレータに対してもメッセージを送ることができるので、些細なコメントや連絡事項など SV が思い立った時に送信しておけばオペレータがログイン後に閲覧できるといった柔軟な運用も可能です。

- **通話中以外のエージェントの情報連携をアシスト**

通話中だけでなく利用可能なチャット機能であるため、様々なシーンにおけるオペレータ同士での情報連携が可能になります。例えばエスカレーションの際に情報の伝達をスムーズに行えるようになる、異なるお問い合わせ先に来てしまった場合に他のオペ

ータから情報を共有してもらいながら対応できる、電話のモニタリング中に SV からオペレータに助言ができる、といった日々の業務を支援するツールとして活用いただけます。

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 AWS セレクトティア サービス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/>

#### ■ 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、オペレーションのコアスキルを融合させ、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 (<http://www.vx-holdings.com>)

バーチャレクス・グループは、東京、佐賀、アメリカ、バンコクと 3ヶ国 6 企業、約 900 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に上場しています。

#### 【本ソリューション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

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す。その後予告なしに変更されることがあります