

**バーチャレクス、AWS の認定資格**  
**「Amazon Connect サービスデリバリープログラム」を取得**

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）はこの度、アマゾン ウェブ サービス（以下、AWS（\*1））のサービスデリバリープログラム認定資格のひとつである「Amazon Connect(\*2)パートナー」に認定されたことをお知らせいたします。

「AWS サービスデリバリープログラム」とは、AWS パートナーが、AWS の特定のサービスに関する専門知識を習得していることを証明・認定するプログラムです。AWS サービスデリバリープログラムのカテゴリは 12 種類、30 サービスに細分化されており、評価項目も細かく設定されています。プログラム認定を取得した AWS サービスデリバリーパートナー各社は、取得サービスにおいて AWS の最適解を踏まえたサービス導入スキルがあるということが証明されています。今回バーチャレクスが認定を受けた Amazon Connect パートナーは、Amazon Connect を利用したオムニチャネルクラウドコンタクトセンターの調達、設計、導入、運用、移行、統合、拡張の支援を行い、コスト、信頼性、セキュリティ、パフォーマンス、スケーラビリティを最適化したコンタクトセンターソリューションの設計と実装における最善のアプローチを選択することで、カスタマーエクスペリエンスと収益の改善をサポートする、という役割を担います。



バーチャレクスは 20 年以上にわたるコンタクトセンター運営経験を活かし、AWS 基盤活用のコールセンターシステムクラウドサービス [「Connectrek \(コネクトレック\)」](#)を開発・提供しています。これは「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対応品質向上／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。また、[Amazon Connect の導入支援サービス](#)や Amazon Connect コールセンター構築 PoC 支援サービスなどの提供も行っています。アウトソーサーであり、コンサルティングファームであり、かつソフトウェアメーカーでもあるバーチャレクスは、コールセンター運営における業務やその課題解決方法を熟知しており、Amazon Connect をご利用される企業様に的確なアドバイスやご提案を行うことができます。今回の認定を受け、今後もより一層企業様のコンタクトセンター環境構築を通じてカスタマーサクセスをお届けできるよう、ご支援を続けてまいります。

#### **バーチャレクスが保有する AWS 認定資格**

- [AWS サービスデリバリープログラム Amazon Connect パートナー](#)
- [AWS セレクトティア サービスパートナー](#)
- [AWS パブリックセクターパートナー](#)

\*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。

\*2: Amazon Connect (アマゾン コネクト) とは AWS が提供するセルフサービスで構築が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/>

■ **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・コンサルティングのビジネスはコンタクトセンターが原点となっており、「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 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に上場しています。

■ **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