

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、AWS LCA 基盤によるリアルタイム通話分析でオペレーター対応業務を支援
～生成 AI による会話要約と日本語 UI 最適化で、コンタクトセンターの業務効率化を加速～

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）](#)の「[Amazon Transcribe Live Call Analytics（以下、LCA）](#)」を基盤とした**通話音声のリアルタイム解析・可視化ソリューション**の日本語対応版の提供を開始しました。

本ソリューションは、2025 年 9 月にリリースした LCA によるソリューションを、日本のコンタクトセンターの業務実態に合わせて機能強化し、最適化したものです。

[参考:] [前回のリリースはこちら >>](#)

【提供の背景】

コンタクトセンターにおける顧客満足度の向上には、お客様の感情や状況をリアルタイムで把握し、オペレーターが迅速かつ的確な対応することが不可欠です。バーチャレクスは、この課題を解決するために AWS の LCA を活用したソリューションを提供してまいりましたが、日本市場での本格導入を加速させるため、機能強化を行いました。

【主な機能強化点】

今回は、従来の LCA の機能に加え、コンタクトセンターでの利便性向上を鑑み、以下の機能開発・検証を行いました。

機能	概要
日本語ユーザーインターフェースの実装	LCA 画面のラベルやボタンを日本語化し、オペレーターやスーパーバイザーが直感的に操作可能にしました。
Amazon Connect Agent WorkSpace との連携強化	着信と同時に LCA の分析画面が Agent WorkSpace（オペレーター画面）内に自動で表示され、画面を切り替えることなくリアルタイムの文字起こしや感情分析結果を確認できます。
生成 AI によるボイスボット会話の要約と引き継ぎ	オペレーター対応に切り替わる前に、ボイスボット（自動音声応答）との会話内容とその要約を LCA 画面に表示、Amazon Lex による自動応答とお客様との会話を Amazon Bedrock の LLM（大規模言語モデル）を用いた自動要約により、お客様の状況把握を迅速化します。
AWS 東京リージョンでの動作確認	AWS 東京リージョンでの安定稼働を確認済みのため、国内環境でも安心して導入いただけます。

[日本語化された LCA 画面]

Live Call Analytics with Agent Assist

⋮

通話分析 > 通話 > f7c3c7ef-f423-453f-94ac-60cc93fe24db

ⓘ

通話属性 

詳細

通話ID	オペレーター	通話開始日時	最終更新日時	通話時間	発信者電話番号	システム電話番号	ステータス
f7c3c7ef-f423-453f-94ac-60cc93fe24db		2025/10/28 14:36:25	2025/10/28 14:44:15	00:00:47			 完了

録音音声

▶ 0:00 / 0:57

🔊

⋮

通話概要

詳細

文字起こし概要

問題

要約

問題は検出されませんでした

発信者が予約をしたいと述べました。

詳細

予約

アクション

1. 予約の受付

予約の詳細を確認し、システムに入力する。

担当者: 予約担当者

期限: 未定

2. 予約内容の確認

顧客に予約内容を確認し、必要な情報を収集する。

担当者: 予約担当者

期限: 未定

通話カテゴリ

詳細

通話感情分析

詳細

感情の変動

15秒ごと平均感情

[ボイスボットの文字起こし表示]

Live Call Analytics with Agent Assist

通話感情分析 詳細

感情の変動

POSITIVE

NEUTRAL

NEGATIVE

00:00
時間

— 発信者 — n/a

発信者平均感情
😊 0.000
(最小: -5, 最大: +5)

発信者感情トレンド
→

15秒ごと平均感情

POSITIVE

NEUTRAL

NEGATIVE

00:00
時間

— 発信者 — n/a

オペレーター平均感情
😊 0.000
(最小: -5, 最大: +5)

オペレーター感情トレンド
→

ボット対応文字起こし

ボット 2025/10/28 05:33:55
こんにちは、虎ノ門ホテルグループへようこそ。

ボット 2025/10/28 05:34:00
このチャットボットは生成AIを利用しています。内容には誤りを含む可能性がありますので、あらかじめご了承ください。

ボット 2025/10/28 05:34:10
ご用件をお聞かせください。当社や当社のホテルブランドについてのご質問にお答えできます。

発信者 2025/10/28 05:34:41
えどんなホテルがありますか

ボット 2025/10/28 05:34:41
虎ノ門ホテルグループには以下のようなホテルがあります。・虎ノ門ラグジュアリースイート:東京、大阪、札幌、京都、那覇などの主要都市に展開する高級ホテル。洗練された客室、一流のレストラン、スパなどを備えています。・虎ノ門ウェイポイントインズ:中部地方、西日本、北海道・東北地方などの主要都市に展開する宿泊施設。設備の整ったキッチンを備え、ビジネスや観光に便利な立地にあります。ご希望のホテルタイプや立地などがございましたら、詳しくお聞かせください。

ボット対応概要

要約

顧客は虎ノ門ホテルグループのホテルについて問い合わせ、東京のホテルに興味を示した。AIボットは虎ノ門ラグジュアリースイート東京を推薦し、顧客は予約を希望した。

アクション

1. 顧客の具体的な予約希望日時を確認する 2. 部屋タイプや宿泊人数などの詳細を聞く 3. 特別なリクエストがあるか確認する 4. 予約システムで空室状況を確認する 5. 料金や支払い方法について説明する 6. 予約を確認し、予約確認メールを送信する

通話文字起こし

自動スクロール

オペレーターの文字起こしを表示

翻訳を有効化

オペレーターアシストボット 詳細

[Amazon Connect の Agent WorkSpace 内で着信表示、文字起こし表示]

The screenshot displays the Amazon Connect Agent WorkSpace interface. On the left, there's a sidebar with buttons for '保留' (Hold), 'ミュート' (Mute), '数値パッド' (Numeric Pad), 'クイック接続' (Quick Connect), and 'タスクを作成' (Create Task). The main area shows a call transcript for a call with ID 'a1fa8b43-bb28-4800-901a-dbc8cf5bf063'. The transcript includes a bot response and a customer response. The bot response is: 'こんにちは、虎ノ門ホテルグループへようこそ。このチャットボットは生成AIを利用しています。内容には誤りを含む可能性がありますので、あらかじめご了承ください。' The customer response is: 'ご用件をお聞かせください。当社や当社のホテルブランドについてのご質問にお答えできます。' The interface also shows a '通話感情分析' (Call Sentiment Analysis) section with a 'ボット対応文字起こし' (Bot Response Transcript) and a 'ボット対応概要' (Bot Response Summary). The summary includes a '要約' (Summary) and an 'アクション' (Action) section.

AWS の「LCA」を基盤にしたソリューションについての問い合わせ

本ソリューションについては、2025 年 11 月 13 日、14 日と 2 日間にわたって池袋サンシャインシティ・文化会館で開催される [コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京](#) で、詳細説明やデモをご覧いただけます。

The banner features the 'CallCenter CRM TOKYO' logo on the left. The main text reads 'コールセンター /CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京' (Call Center /CRM Demo & Conference 2025 in Tokyo). Below this, it specifies the location '池袋サンシャインシティ・文化会館' (Pokémon Center Sunshin City Cultural Hall) and the dates '2025. 11.13 thu ▶ 14 fri'. On the right, it lists the booth number 'Booth No. 2B-3' and mentions 'バーチャレクス 出展概要' (Virtualex Exhibition Overview).

バーチャレクスでは、長年にわたるコンタクトセンター業界での経験と実績をベースに、企業様の CRM 領域における AX・DX・デジタルシフトを、コンサルティング、テクノロジー、オペレーションのケイパビリティを融合させ、ワンストップ伴走型でご支援しています。課題やお悩みをお持ちの企業様は、ぜひ当社ブースへお立ち寄りください。担当者が詳しくご案内いたします。皆様のご来場をお待ちしております。

■ バーチャレクス・コンサルティング株式会社について (<https://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、オペレーションのケイパビリティを融合させ、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 (<https://www.vx-holdings.com>)

バーチャレクスグループは、各社約 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（現：グロース市場）に上場しています。

■ 本件に関するお問い合わせ

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](#)からお問い合わせください。

記載の会社名、製品名は各社の商標または登録商標です。記載の内容は発表日時点の情報であり、予告なく変更となる場合があります。

Amazon Web Services、AWS、Amazon Transcribe およびそれらのロゴは、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。本リリースに記載されたサービス内容はバーチャレクスが独自に提供するものであり、AWS が直接提供するものではありません。