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<u>バーチャレクス・コンサルティング株式会社</u>(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、<u>アマゾンウェブサービス(以下、AWS)</u>の「<u>Amazon Transcribe Live Call Analytics(以下、LCA)</u>」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】

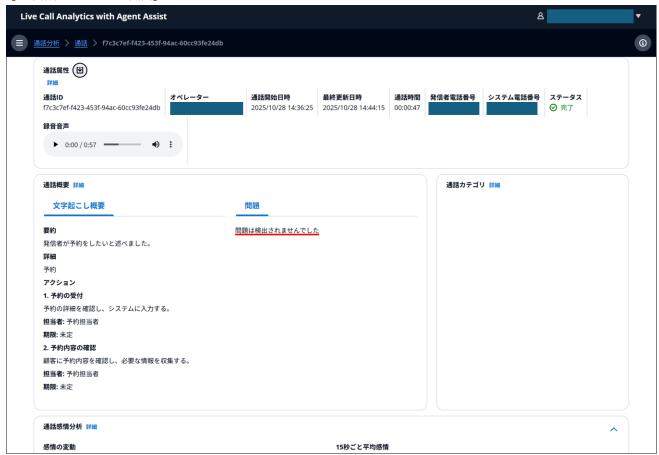
コンタクトセンターにおける顧客満足度の向上には、お客様の感情や状況をリアルタイムで把握し、オペレーターが迅速かつ的確な対応することが不可欠です。バーチャレクスは、この課題を解決するために AWS の LCA を活用したソリューションを提供してまいりましたが、日本市場での本格導入を加速させるため、機能強化を行いました。

【主な機能強化点】

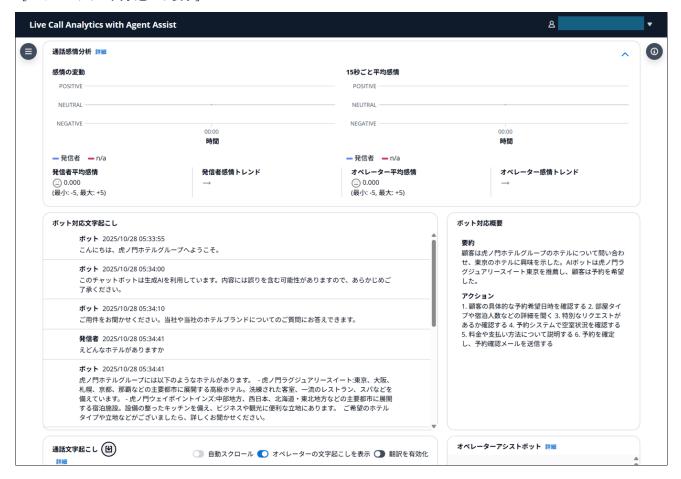
今回は、従来の LCA の機能に加え、コンタクトセンターでの利便性向上を鑑み、以下の機能開発・検証を行いました。

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	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
の連携強化	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	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
と引き継ぎ	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。

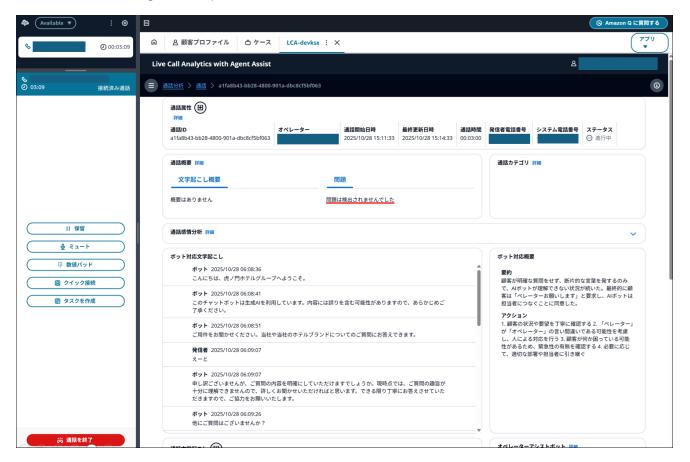
[日本語化された LCA 画面]



[ボイスボットの文字起こし表示]



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



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。



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" ー 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。