



2026年5月26日

各位

会社名 株式会社三菱総合研究所
代表者名 代表取締役社長執行役員 藪田健二
(コード番号 3636 東証プライム市場)

本日、当社の連結子会社である三菱総研DCS株式会社よりプレスリリース「三菱総研DCSとバーチャレクス・ホールディングス、業務提携で顧客接点領域を強化」を発表しましたので、お知らせします。

以上

2026年5月26日

三菱総研DCS株式会社

バーチャレクス・ホールディングス株式会社

三菱総研DCSとバーチャレクス・ホールディングス、業務提携で顧客接点領域を強化 ～AI・DXを活用した次世代型ソリューションを提供～

三菱総研DCS株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：亀田 浩樹、以下DCS）とバーチャレクス・ホールディングス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：丸山 栄樹、以下バーチャレクスHD）は、顧客接点領域の高度化を目的とし、2026年5月に業務提携を締結しました。

DCSが有するシステム構築力およびAI・データ活用技術と、バーチャレクスHDが25年以上にわたり培ってきたCRM構築やコンタクトセンター運営の知見を融合し、両社は、AI・DXを活用した次世代型の顧客接点ソリューションを共同で展開してまいります。



■背景と狙い

近年、非対面チャネルの拡大や人手不足の深刻化を背景に、コールセンターやCRM（顧客関係管理）に代表される顧客接点領域は、業界を問わず経営上の重要テーマとなっています。特に、オペレーター対応品質の向上や業務効率化、AI・DXを活用した顧客対応へのニーズが高まっています。

DCSは、基幹系システムをはじめとするIT構築力やデータ・AI活用技術に強みを有しています。一方、バーチャレクスHDはCRM構築やコンタクトセンター運営において、業務設計から構築、運用までをワンストップで支援してきた豊富な実績とノウハウを有しています。

本業務提携は、両社の強みを相互に補完・融合することで、顧客接点領域における課題解決力を高めます。

■業務提携の概要

本提携では、以下の取り組みを主要な柱として進めてまいります。

1. 顧客接点分野における提案力の強化

D C S の IT 企画・システム構想力とバーチャレクス HD が培ってきた業務設計、チャンネル最適化、VoC 活用の知見を掛け合わせることで、顧客接点領域における提案力の強化と課題解決力の向上を図ります。

2. AI 活用による先進ソリューションの共同開発

D C S の AI およびデータ活用技術とバーチャレクス HD の CRM 構築に関する知見や運用ノウハウを組み合わせ、「AI エージェント」をはじめとする新しい顧客接点ソリューションを共同開発します。

3. 中小企業向けサービスの共同展開

D C S の AI 技術とバーチャレクス HD の提供サービスを組み合わせ、D C S が有する金融機関ネットワークを含む多様な販売チャネルを通じて中小企業向けの新たなサービス提供を目指します。

4. 人材交流による専門性と組織力の向上

両社間で人材交流や知見の共有を進め、顧客接点・コンタクトセンター領域や AI 活用分野に関する専門性を高め、提案力およびプロジェクト遂行力の強化を図ります。

■今後の展開

D C S とバーチャレクス HD は、本業務提携を通じて、企業の顧客体験の向上に貢献してまいります。両社の技術力・業務ノウハウを結集し、金融業界をはじめとするさまざまな業種・規模の企業に対し、AI・DX を活用した顧客接点ソリューションを提供いたします。また、中小企業市場への展開も進め、企業の CX 向上と事業成長に貢献することを目指します。

尚、本提携はオープンなパートナーシップの考え方に基づくものであり、顧客接点分野における多様なパートナーを含めたソリューション提供力の向上を図ると共に、両社は引き続き様々な企業との連携を通じて価値提供の拡大を図ってまいります。

※記載の会社名、製品名、サービス名は各社の商標または登録商標です。

■三菱総研D C S 株式会社について

1970 年の創業以来、金融、製造、公共、教育など幅広い分野で、コンサルティングからシステム開発、アウトソーシングまで、包括的に提供する IT トータルソリューション企業です。高品質なソリューション・サービスを豊富なラインアップでご提供し、お客様の課題解決に貢献しています。近年は、パーパス「日常とビジネスに新しいカタチを。」を掲げ、AI・データ分析技術を用いた分野など時代の先端をいく技術を積極的に取り入れ、新たな価値の創出に努めています。

■バーチャレクス・ホールディングス株式会社について

バーチャレクス・ホールディングスは、グループの中核事業会社であるバーチャレクス・コンサルティングを中心に、企業の顧客接点領域においてコンサルティング、テクノロジー、オペレーションを融合したサービスを展開しています。AI・デジタル領域における知見と実績を基盤に、コンサルティングサービスやソフトウェアサービス・製品の提供、伴走型・実行支援型コンサルティングなどを通じて、顧客企業のDX・デジタルシフトを支援しています。

また、カスタマーサクセスの考え方をもとに、AIとヒトの共創による顧客接点変革を推進し、クライアント企業の継続的な成長と変革を支援しています。

■本リリースに関するお問い合わせ

三菱総研DCS株式会社 〒108-0073 東京都港区三田三丁目5番19号
広報部 TEL：03-4314-8004 Email：kouhou@dcs.co.jp

バーチャレクス・ホールディングス株式会社

<https://www.vx-holdings.com/contact/>