

12年連続獲得、運営を支援する NEXCO 東日本の「お客さまセンター」

HDI 格付け最高評価の『三つ星』

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都新宿区、代表取締役社長：網野 孝、以下 アルティウスリンク）が運営を支援している東日本高速道路株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 由木文彦、以下 NEXCO 東日本）の「お客さまセンター」が、世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体 HDI の日本法人 HDI-Japan が主催する「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」の問合せ窓口部門において、最高評価『三つ星』を12年連続で獲得いたしました。

『三つ星』を獲得した問合せ窓口部門の格付け調査では、国際標準に基づいて設定された対応スキルや対応時間など複数の評価基準に沿い、専門審査員が顧客視点で三つ星～星なしの4段階評価を行います。

NEXCO 東日本様の「お客さまセンター」は、2007年の開設時よりアルティウスリンクにて運営を支援しております。「お客さまを第一に考え、安全・安心・快適・便利を向上させること」という NEXCO 東日本様のグループ経営方針に応えるカスタマーサポートを、24時間365日提供しています。

アルティウスリンクでは、NEXCO 東日本様のサービスを利用するお客様の信頼、安心、期待につながる品質と CX（顧客体験価値）提供に向け、より実践的な応対研修に加えて、モニタリングと OJT を通じてオペレーターの対応スキルを高め、高い一次完了率を実現しています。これらの取り組みや姿勢が最高評価『三つ星』につながり、お客様企業の評価に寄与したものと考えております。

- HDI-Japan による評価：NEXCO 東日本 2023年10月17日付
「HDI-Japan「問合せ窓口格付調査」において12年連続で『三つ星』を獲得」参照

<https://www.e-nexco.co.jp/news/company/2023/1017/00013052.html>

アルティウスリンクは今後もお客様企業とともに、お客様一人ひとりに寄り添いながら対応品質向上につとめ、CX 向上に取り組んでまいります。

以上

東日本高速道路株式会社（NEXCO 東日本）について

NEXCO 東日本は日本道路公団民営化により2005年に設立された高速道路会社です。（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 由木文彦）

東日本地域における高速道路の管理事業、建設事業、サービスエリア事業及び高速道路関連ビジネスを行い、安全・安心・快適・便利な高速道路空間を提供しています。社員数は約14,000人（グループ全体）で、1日あたり約300万台のお車にご利用をいただいています。

企業 URL：<https://www.e-nexco.co.jp/>

アルティウスリンク株式会社について

アルティウスリンクは、業界最大級となる国内・海外100か所以上の拠点と、約58,000人の多様な人材が誇るノウハウ・サービス力・技術により、コンタクトセンターやバックオフィスを含むお客様企業の真の課題解決に寄り添うBPO事業を展開しています。

人による高付加価値なサービスと最新のデジタル技術を掛け合わせた「デジタル BPO^{※1}」で常に新しい時代の CX をデザインすることで、お客様により良いコミュニケーション体験を提供し、お客様企業の事業成長の実現を目指しています。

※1.「デジタル BPO」は、人的なリソースのみで業務受託するのではなく、AIなどのデジタル技術を活用して受託業務の効率化を実現した上で一連業務のアウトソーシングを受託する BPO 手法のことを表現しています。

・本リリース本文中の製品名および会社名等は、各社の商標または登録商標です。