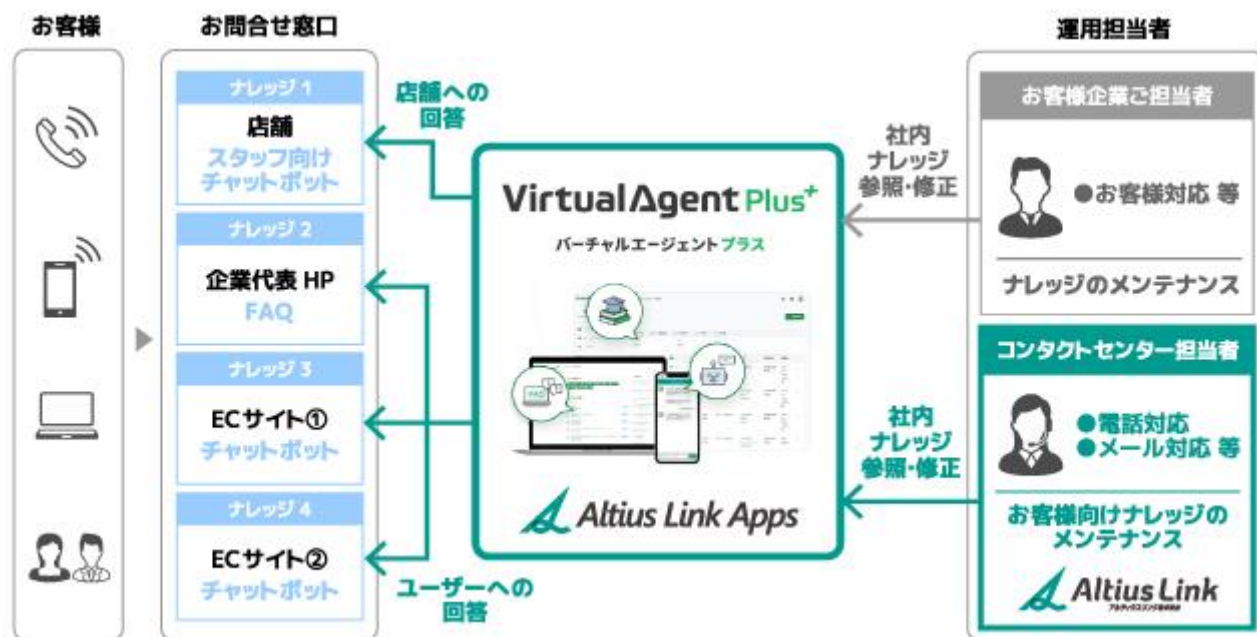


CONTACTセンターのナレッジを一元管理し、 業務効率化・品質強化とCX向上を支援する

「Virtual Agent Plus」2024年1月よりサービス提供開始

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）の子会社であるアルティウスリンク アップス株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：清水 康太、以下 アルティウスリンク アップス）は、既存のチャットボットシステム「Virtual Agent[®]（バーチャルエージェント）」^{※1}にFAQシステムを追加し、CONTACTセンターに蓄積されるナレッジを一元管理できる新サービス「Virtual Agent Plus[™]（バーチャルエージェントプラス）」を開発、2024年1月にサービス提供開始いたします。

なお、アルティウスリンクは、Virtual Agent Plus を「AI チャットボット」のラインナップに追加し、CONTACTセンターの業務効率化・品質強化とCX向上を支援するカスタマーサービスを提供してまいります。



< Virtual Agent Plus サービス概要 >

Virtual Agent Plus 開発の背景

アルティウスリンクグループは、2022年よりデジタルCONTACTセンタープロジェクトを始動し、「人」と「デジタル」、そして「AI」をバランス良く組み合わせたITインフラやサービスの次世代化に取り組み、注力領域の一つに、オペレーション業務の生産性および、品質向上を目的とするCONTACTセンター運用のノウハウとデジタル技術の融合による業務変革を目指しています。

企業の顧客戦略にとって、お客様からのお問合せやサポート履歴の最新情報が集まるCONTACTセンターは非常に重要な拠点です。しかし、カスタマーサポートに必要なナレッジデータは、チャネルごとに分断されており、ナレッジ管理の負担や品質のばらつきが多い傾向にあります。

本開発においては、コンタクトセンター運用現場で蓄積されるお客様からのお問合せなどを一元管理し、ナレッジ化することで、チャットボットや FAQ のコンテンツ作成業務を効率化するとともに、オペレーターの対応品質を向上させ、お客様へ最新の情報を最適な形でお届けすることを目的としています。

特長

1. 業務効率化を実現するナレッジの一括管理（FAQ・チャットボット）

従来型の FAQ システムの場合、複数のデジタルチャンネルに登録されている Q&A が同一でも、チャンネルごとにシナリオ設計や登録、変更が発生するため、品質のばらつきや運用工数が生じていました。Virtual Agent Plus の UI は視認性・操作性に優れ、ひとつの Q（質問）に対して、FAQとチャットボット用に 2 つ以上の A（回答）を Q&A として登録できます。これにより、シナリオを含む構築・運用・メンテナンスの業務効率化とチャンネル品質の平準化、ナレッジの一元管理を実現します。また、付随情報の同時管理機能の活用によって、ナレッジ・FAQ データを一括管理することができます。



< ひとつの Q（質問）に対して、FAQとチャットボット用に 2 つ以上の A（回答）を Q&A として登録可能 >

2. 最適解に素早く誘導する高い検索性で、お客様対応の品質・スピードを向上

検索効率を高める Q&A に対する「カテゴリ」や「タグ」の設定に加え、文字を打ち込むたびに検索の候補が絞り込まれていく「インクリメンタルサーチ」を採用。さらに、誤字脱字や類似ワードが入力された場合でも、検索のヒット精度を高く保ち、ユーザーを適切な回答に誘導します。これらの特長により、コンタクトセンター内における、対応品質の安定化や生産性の向上を図り、お客様企業のカスタマーサービスにおける CX 向上を支援いたします。

3. ナレッジの活用状況を可視化する「利用状況レポート」で PDCA サイクルをサポート

お客様・オペレーター双方の FAQ システムとチャットボットのナレッジの活用状況や、Q&A に対するアンケート（役立ったかどうか／その理由など）、セッションごとのユーザー行動などを可視化。思うような回答に辿り着けなかった項目などを把握できるため効率の良いメンテナンスができ、品質向上につながります。また、運用定着まで専任チームがサポートし、ナレッジの課題抽出から改善までの PDCA サイクルをサポートいたします。

※Virtual Agent Plus のプロダクトサイトは現在準備中です。1 月のサービス開始と合わせて公開予定です。

今後の展望

現在、Virtual Agent Plus に生成系 AI を活用した各種機能の実装に向けて、プロトタイプの検証を進めています※²。FAQ 回答の自動生成など、さらなるオペレーションの効率化による EX 向上や自己解決促進による CX 向上に向けた機能拡充を順次行う予定です。

アルティウスリンクグループは、付加価値の高い人による応対とデジタルを組み合わせた「デジタル BPO」※³ を推進しております。DX 推進を担うアルティウスリンク アプスの Virtual Agent Plus をはじめとしたデジタルサービスを活用することで、データドリブンな CX デザインを提供し、お客様の顧客体験向上を通じて、お客様企業の事業へ貢献してまいります。

※1. Virtual Agent[®]（バーチャルエージェント）は、アルティウスリンク アプスが提供するカスタマーサポートに特化したチャットボットシステム。 <https://www.altius-apps.com/virtualagent/>

※2.（参考）りらいあグループ、カスタマーサポートへの GPT 活用に向けた研究開発を開始 <https://www.altius-link.com/news/detail-re20230510.html>

※3. 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。

- ・「Virtual Agent」は、アルティウスリンクの登録商標です（第 5629571 号／第 5642942 号／第 5671420 号）。
- ・「Virtual Agent Plus+」は、アルティウスリンクが商標出願しており、今後登録予定です。
- ・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。

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 人の多様な人財が誇るノウハウ・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」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。

所在地：〒160-0023 東京都新宿区西新宿 1-23-7 新宿ファーストウエスト

設立：1996 年 5 月（アルティウスリンク発足 2023 年 9 月 1 日）

代表者：代表取締役社長 網野 孝

資本金：1 億円

事業内容：コンタクトセンターを中心とした BPO(Business Process Outsourcing)事業

①コンタクトセンター事業 ②バックオフィス事業 ③IT ソリューション事業 ④その他関連事業

企業 URL：<https://www.altius-link.com/>

サービス URL：<https://www.services.altius-link.com/>

● 経営統合に関するリリースはこちらから

- ・ 2023 年 9 月 1 日付「デジタル BPO を推進する「アルティウスリンク株式会社」を発足」
<https://www.altius-link.com/news/detail20230901.html>
- ・ 代表者対談掲載・アルティウスリンク特設ページ
<https://www.altius-link.com/corporate/0720/>

アルティウスリンク アップス株式会社（旧りらいあデジタル株式会社） について

商号 : アルティウスリンク アップス株式会社 (Altius Link Apps, Inc.)

所在地 : 〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-27-5 リンクスクエア新宿 6F

設立 : 2018 年 10 月

代表者 : 代表取締役社長 清水 康太

資本金等 : 2 億円

事業内容 : カスタマーサポートに特化したチャットボット・プラットフォーム「バーチャルエージェント[®]」を主軸とした、
高品質なデジタルエクスペリエンスを実現するためのコンサルティングおよび構築・運用サービスの提供

企業 URL : <https://www.altius-apps.com/>

社名変更に関するリリース : <https://www.altius-apps.com/news/20230830000126.html>