

デジタル BPO を推進する新サービスブランド「Altius ONE」リリース ～データドリブンで企業の BX に貢献する、価値共創型プラットフォームサービスを提供～

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）は、データドリブンで企業の BX（ビジネストランスフォーメーション）^{※1} に貢献するため、デジタル BPO^{※2} を推進する新サービスブランドを「Altius ONE™」として展開します。ブランドの第一弾として、カスタマーサポート領域に特化した「Altius ONE for Support」の提供を開始します。

社会のデジタル化に伴い、企業と顧客の接点は飛躍的に増加、その形態も多様化しており、ビジネス環境の変容が求められています。企業側は新たなデジタルサービスを導入するものの連携がなされず、運用工数が複雑化するだけでなく、顧客データ分断などの問題を抱えており、顧客とより強固な関係を築くには効率的かつシームレスな顧客データ分析が重要です。

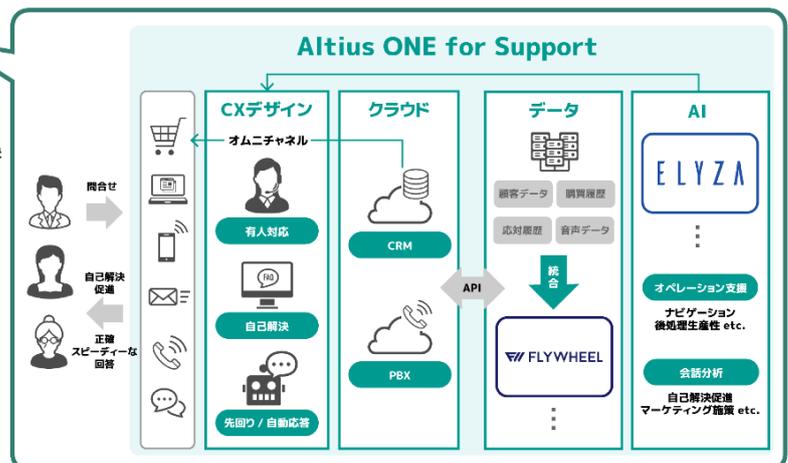
新ブランド「Altius ONE」は、デジタル化により集積されるデータを戦略的に活用し、マーケティングからカスタマーサクセスまで、購買プロセスにおける顧客接点の高度化、それに伴うバックオフィス業務など、包括的な企業活動におけるビジネス課題の解決を目指すものです。第一弾となる「Altius ONE for Support」では、国内最大規模のコンタクトセンターリソースとなる年間 5 億件超の応対データ^{※3} を活用し、これらの VoC（お客様の声）をはじめとする多様なデータを、オペレーションノウハウとデジタル技術を活用した分析・インサイト抽出を通じて、経営の意思決定のスピードを加速させ、新たなお客様体験の創出を実現します。

[「Altius ONE」ブランドサイトはこちら](#)



Altius ONE ブランド第一弾

コンタクトセンターの会話データを中心とした
データドリブン型課題解決サービス

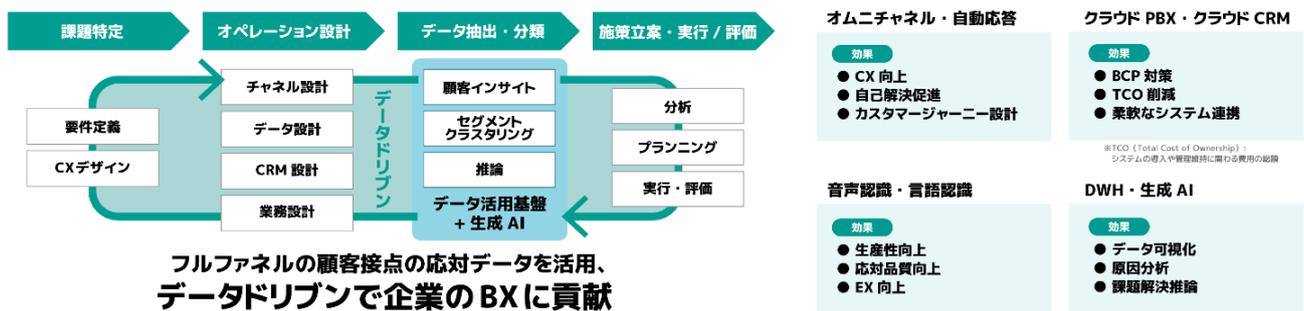


<Altius ONEとAltius ONE for Supportのイメージ図>

「Altius ONE for Support」概要

消費者が商品やサービスを知り、購入・リピート・リファラルに至るまで、フルファネルの顧客接点において、コンタクトセンターに集積する対応履歴を中心としたデータを分析し、課題特定から改善施策の立案、オペレーションまでワンストップで提供します。また、クラウドサービスを中心として構成するオールインワンプラットフォームで、PBX、チャットボット、音声認識、CRM、生成 AI、データ分析などデジタルコンタクトセンターに必要な機能を内包しており、お客様企業に合わせて柔軟に組み合わせることで、大規模だけでなく中小規模のコンタクトセンターにもスピーディーに導入が可能です。

規模・業態に関わらず多様な企業のニーズに応えるため、KDDI や三井物産のグループケイパビリティをはじめとしたパートナー連携を強化しており、生成 AI 活用においては大規模言語モデル（LLM）の社会実装を進める株式会社 ELYZA（本社：東京都文京区、代表取締役 CEO：曾根岡 侑也、以下 ELYZA）、データ分析においてはデータエンジニアリング専門の株式会社フライウィール（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：横山 直人、以下 フライウィール）と提携します。



<Altius ONE for Support のデータドリブンマーケティングのフレームワーク>

<Altius ONE for Support の機能と効果>

ELYZA の生成 AI 技術をコンタクトセンターデータに適用し、顧客の状況に合わせたチャネルの最適化や対話要約などによる事務処理の短縮化・品質均質化を実現します。また、生成 AI 技術を活用した情報抽出、分類などにより、VoC 分析への活用も実現します。成形されたデータをフライウィールが提供する、プライバシー保護とデータ活用を両立するプラットフォーム「Conata (コナタ)®」を活用して、CDP (Customer Data Platform) ・購買などデータも統合した分類・相関分析を行い、課題特定から改善施策の立案、目的に合わせた AI 技術の活用、オペレーション設計、運用までのデータドリブンな企業活動を支援します。

アルティウスリンクは Altius ONE の提供を通じて、顧客接点とオペレーションで真の顧客インサイト理解につながるデータ集積と、生成 AI など最新テクノロジーを使用したデータの利活用で、お客様企業の業務改革、ビジネストランスフォーメーション実現を支援してまいります。また、多角化するニーズに応えるため順次サービス拡充を行い、お客様企業とともに新たな顧客体験価値を創造してまいります。

以上

◎ 出典・関連情報

- ・ELYZA と KDDI グループ、生成 AI の社会実装に向け資本業務提携を締結
<https://news.kddi.com/kddi/corporate/newsrelease/2024/03/18/7333.html>
- ・フライウィールと KDDI グループ、安心安全にデータでつながる社会の実現に向け資本業務提携を締結
<https://news.kddi.com/kddi/corporate/newsrelease/2023/03/27/6617.html>

|| 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・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/>

● アルティウスリンク パーパス&バリューズ特設ページはこちらから

<https://www.altius-link.com/corporate/purpose/>

※1.BX (ビジネストランスフォーメーション) は、デジタル化を導入した戦略によって企業の業務を全体的に見直し、業務改善を行うこと。ビジネスモデルを変革したり、生み出す活動。

※2.「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。

※3.2022 年度 KDDI エボルバとりらいあコミュニケーションズの合算値

- ・「Altius ONE」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。
- ・その他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。