

## アルティウスリンクとフライウィール、 データ事業領域で業務提携契約を締結 コンタクトセンター起点のデータ活用プラットフォームで新たな顧客体験提供へ

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）と、エンタープライズ企業のデータ活用を支援する株式会社フライウィール（本社：東京都港区、代表取締役社長：横山直人、以下 フライウィール）は、データ事業領域において2024年7月1日に業務提携契約（以下 本提携）を締結いたしました。



### 背景・目的

社会のデジタル化に伴い、企業と顧客の接点は多様化しています。顧客とより強固で継続的な関係を築くには、効率かつシームレスな顧客データ分析を通じた、よりパーソナライズドな対応が求められています。

フライウィールは、米国ビッグテック企業出身の経験豊富な経営陣・エンジニアが、グローバルレベルのデータ活用ノウハウと高度な技術力を活かし、お客様のニーズに合わせたデータ連携・システム実装を迅速に実現します。プロダクトとして個人情報やプライバシーを最優先に設計された安全性の高いデータ活用プラットフォーム「Conata<sup>®</sup>（コナタ）」を通じて、企業のデータ活用に必要な環境をワンストップで整備し、データ活用のPDCAをスムーズかつ高速に回す取り組みにより、データに基づいた事業運営をサポートしています。

また、アルティウスリンクは、人による高付加価値なサービスとAIなどの最新のデジタル技術を掛け合わせ、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沿うBPO事業を展開しています。国内拠点78拠点、約26,000席の国内最大規模のコンタクトセンターリソースを有しており、多岐にわたる産業分野のオペレーションで実践してきたCX向上メソッドを強みとしております。2024年5月には、あらゆる顧客接点で得られたデータ分析とオペレーションを掛け合わせてビジネスプロセスの変革を図るサービスブランド「Altius ONE<sup>®</sup>」を発表、サービス第一弾としてアルティウスリンクが保有する年間5億件超の応対データ<sup>\*1</sup>を「Conata」等を活用して分析する、カスタマーサポート領域に特化した「Altius ONE for Support」の提供を開始しています。

フライウィールの高い分析力と技術力、データ活用ノウハウと、アルティウスリンクの国内最大規模のコンタクトセンター運営ノウハウを掛け合わせ、Altius ONEにおけるデータ活用のさらなる高度化、新たな価値創出実現に向けて本提携にいたしました。

### 本提携の主な取り組み

コンタクトセンターに集積する多様なデータと、お客様企業内の各部門に点在するデータおよび外部データをフライウィールのデータ活用プラットフォーム Conata 上で統合・分類して、データや事象間の分析やインサイト抽出により、課題要因の深堀りを行います。これにより、コンタクトセンターのデータを起点とした新たなデータ活用プラットフォームによる価値提供を実現します。



- ① データ活用プラットフォーム「Conata」の提供
- ② データ活用における高いデータ分析力と技術力の提供
- ③ 需要予測・マーケティングに関する知見・ノウハウの提供



- ① コンタクトセンター起点のデータ活用プラットフォームの企画・設計
- ② データ構造の可視化、データ生成/管理環境の設計・構築
- ③ オープンデータ等の外部データ活用企画・設計

高度なデータ活用 × オペレーション力による  
顧客ニーズの対応の迅速化・精度向上を通じて、新たな顧客体験を創出

アルティウスリンクとフライウィールは、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、お客様企業とともに新たな顧客体験を創造してまいります。

◎ 出典・関連情報

・【フライウィール】アルティウスリンクとフライウィール、データ事業領域で業務提携契約を締結

<https://www.flywheel.jp/newsrelease/pr20240702/>

・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>

・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

<https://www.altius-link.com/news/detail20240508.html>

## 株式会社フライウィール について

フライウィールは、データ活用によって、企業の課題解決と収益拡大を導くプロフェッショナル企業です。お客さまの課題とニーズに応じたデータ活用に必要なコンサルティング（Professional Service）とシステム実装により、短期間で目に見える成果を創出します。データ活用の PDCA をスムーズかつ高速に回す取り組みと、フライウィールが提供するデータ活用プラットフォーム Conata<sup>®</sup>（コナタ）とコンサルティング（Professional Service）の提供を通じて、個人情報やプライバシーを最大限保護した安心安全のデータ活用を推進し、企業がデータ活用できる社会の環境整備と課題の解決に貢献しています。

所在地 : 〒105-6490 港区虎ノ門一丁目 17 番 1 号 虎ノ門ヒルズビジネスタワー 28 階

設立 : 2018 年 2 月 9 日

代表者 : 代表取締役社長 横山 直人

資本金 : 1 億円

事業内容 : データおよび人工知能を活用したサービスソリューションの開発・提供

企業 URL : <https://www.flywheel.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、KDDI と三井物産が共同出資する KDDI エボルバとりらいあコミュニケーションズの経営統合会社です。業界最大級となる国内・海外約 100 か所の拠点と、約 57,000 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」<sup>※2</sup> 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/>

※1. 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

※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。

・「Altius ONE」は、アルティウスリンクの登録商標です（第 6815117 号）。

・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。