

アルティウスリンクと ELYZA、生成 AI 分野で協業開始 最高性能水準の日本語 LLM を活用し、次世代コンタクトセンターの提供へ

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、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）は、コンタクトセンター事業における生成 AI 活用において協業を開始します（以下 本協業）。コンタクトセンター特化型の LLM をはじめ、生成 AI を活用した新サービスの共同開発を行い、企業の BX（ビジネストランスフォーメーション）を推進するサービスブランド「Altius ONE[®]」^{※1}の機能を拡充、順次提供を開始します。



背景・目的

顧客接点が多様化する中、より強固で継続的な関係を築くには、エフォートレス・シームレスな対応やパーソナライズされた顧客体験の提供が求められています。人・時間・コストといった限られたリソースの中で、生成 AI 活用をはじめとするデジタル起点での業務プロセスの見直しが必要です。

ELYZA は、AI 研究の第一人者である東京大学・松尾豊教授の研究室のメンバーが立ち上げた AI 企業で、国内において LLM の研究開発および社会実装を牽引する企業です。2024 年 6 月には、国産 LLM「ELYZA LLM for JP」シリーズ最新モデルを発表し、700 億パラメータのモデルは「GPT-4(0613)」を上回る日本語性能を達成しました。^{※2} LLM の開発に留まらず、複数の国内大手企業での LLM 実装で実成果をだしており、企業の DX 推進を総合的に支援しています。

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」を発表、サービス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」の提供を開始しています。

ELYZA の生成 AI 関連の研究開発力・社会実装力と、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、データドリブンな次世代コンタクトセンターサービスの提供を通じた新たな価値創出に向けて本協業にいたしました。

本協業の主な取り組み

アルティウスリンクが提供するお客様対応やオペレーションプロセスの効率化など、コンタクトセンターにおけるさまざまな業務において、ELYZA が提供する LLM を実装したアプリを共同で開発し、活用することで、企業・自治体のコンタクトセンターの DX を推進し、業務効率の最適化・付加価値の高い顧客対応を実現します。

本協業に至るまでのプロセスとして、アルティウスリンクにおけるコンタクトセンターの業務効率化を目的に、顧客対応結果の入力など後処理業務での生成 AI の活用の実証実験を行いました。顧客対応内容の全文を生成 AI で要約等の処理をした結果、高い精度を確認しており、現場より高い評価を獲得しています。

以下は、生成 AI により要約・抽出・分類を行った際の評価結果で、そのまま使える割合が 7~8 割、微修正で使えるものが 8~9 割であることを確認しています。



<応対履歴の要約・抽出・分類を生成 AI で行った評価結果>

今後は、カスタマーサポート領域に特化した課題解決サービス「Altius ONE for Support」^{※1}へ実装し、各業界に特化した要約モデルの開発を進めるとともに、マーケティングやカスタマーサクセス、バックオフィスなど幅広い業務領域においても順次サービスを展開していく予定です。



- コンタクトセンター特化型 / 業界特化型 LLM の開発・提供
- コンタクトセンターへの LLM の業務適用・導入支援
- LLM を活用したデジタル BPO 関連ソリューションの開発・提供

最高性能水準の日本語 LLM を活用し、次世代コンタクトセンターの提供へ

業務効率化

コスト削減と収益の増大

CXの強化

<2 社の役割と協業による提供価値>



<2 社による LLM 開発プロセス>

アルティウスリンクと ELYZA は、両社の協業形態についてさらに検討を進め、生成 AI 活用×オペレーション力を通じてお客様企業の業務改革、BX 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。

※1. 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>

※2. ELYZA、「GPT-4」を上回る性能の日本語 LLM を開発・公開

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000046.000047565.html>

◎ 出典・関連情報

・【ELYZA】アルティウスリンクと ELYZA、生成 AI 分野で協業開始

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000049.000047565.html>

・【KDDI】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>

株式会社 ELYZA について

株式会社 ELYZA は、「未踏の領域で、あたりまえを創る」という理念のもと、日本語の大規模言語モデルに焦点を当て、企業との共同研究やクラウドサービスの開発を行なっております。先端技術の研究開発とコンサルティングによって、企業成長に貢献する形で大規模言語モデルの導入実装を推進します。

所在地 : 〒113-0033 東京都文京区本郷 3-15-9 SWT ビル 6F

設立 : 2018 年 9 月

代表者 : 代表取締役 曾根岡 侑也

事業内容 : AI リサーチ & ソリューション 事業・AI SaaS 事業

企業 URL : <https://elyza.ai/>

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」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/>

「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。