

Inspiro、世界的なビジネスアワード「グロービー賞」において DX やセキュリティ分野で評価、金賞をトリプル受賞

アルティウスリンク株式会社の子会社で、北米・アジア太平洋向けコンタクトセンターサービスを提供する Altius Inspiro, Inc.（本社：フィリピン・マカティ市、代表取締役社長 CEO 濱本 雄二、以下 Inspiro）は、世界的なアワード「グロービー賞（Globee® Awards）」の、「アメリカン・ビジネス部門」「カスタマー・エクセレンス部門」において、DX の取り組みやセキュリティ対策等が評価され、金賞をトリプル受賞しました。アメリカン・ビジネス部門は初受賞、カスタマー・エクセレンス部門は2年連続の受賞となります。



Globee とは「Global」と「Business」を組み合わせた造語で、ビジネスやテクノロジー分野の多彩なカテゴリーにおいて、業界の発展に貢献した企業の業績を称える、世界有数の表彰プログラムです。今回 Inspiro は、先進的な DX による CX（顧客体験）/EX（従業員体験）の向上や、強固なセキュリティ対策が高く評価され、3つのカテゴリーにおいて金賞を受賞しました。

受賞カテゴリーと審査員の評価コメント

<アメリカン・ビジネス部門>

アメリカのビジネスシーンにおける成功と功績を称える権威あるアワードプログラムです。

■ DX (Achievement in Digital Transformation)

最新テクノロジーの活用と戦略的パートナーシップを通じた、EX の向上、顧客対応の改善、業務効率の最適化に重点を置いた DX プログラムを評価。お客様企業のオペレーションや社内業務、従業員のパフォーマンス、新入社員研修に顕著な改善をもたらした。Inspiro には“イノベーションの文化”が根付いており、アジリティとリーン・シックスシグマ（ムダとムラを排除して業務効率化を図る手法）に焦点を当て、企業全体の継続的な改善へと導いている。BPO 業界の DX モデルを築き、デジタル CX 提供のリーダーとして位置付けられる。

<カスタマー・エクセレンス部門>

顧客満足度やロイヤルティを高めるための取り組みと業績に焦点を当てたアワードプログラムです。

■サイバーセキュリティ/データ保護 (Achievement in Cybersecurity and Data Protection)

戦略策定から従業員向けの意識向上プログラムまで、オペレーションにおけるあらゆる面で強固なサイバーセキュリティ対策を講じていることは、業界のベストプラクティスである。従業員一人ひとりの高い意識があるからこそ、セキュリティを損なうことなく、在宅オペレーションに迅速に移行できた。インシデント管理プログラムは特筆すべき点であり、インシデント発生時の対応時間短縮の成果は驚異的。サイバーセキュリティのリスクを最小限に抑え、迅速な解決を行っている実績を評価。

■カスタマーサービス/コールセンター・トレーニング (Customer Service and Call Center Training Practice)

自社で開発した、AIを活用した革新的な研修プログラム「Simulate by Inspiro」は、従業員のスキル強化と満足度向上に効果的であり、実際に顧客サービス指標 (CSAT など) の具体的な改善に結びつけている点が印象的。トレーニング時間とコストを削減しつつ、オペレーターの応対能力向上や社内昇進率の改善を実現しており、習熟速度の向上にも大きく貢献している。「研修プログラムの革新を通じ CX/EX を強化する」という組織のコミットメントは、人材育成と卓越したサービスの新たな基準を打ち立てるものである。

アルティウスリンクおよび Inspiro は、生成 AI 等の最新テクノロジーを活用したオペレーション強化と、従業員のトレーニングを充実させ、より快適な顧客サービスを提供してまいります。

◎出典・関連情報

グロービー賞 (Globee® Awards) 詳細: <https://globeeawards.com>

・アメリカン・ビジネス部門 受賞者一覧: <https://globeeawards.com/american-business/winners/>

・カスタマー・エクセレンス部門 受賞者一覧: <https://globeeawards.com/excellence/winners/>

Altius Inspiro, Inc. について

Inspiro は、スマート、セキュア、シームレス、そして拡張可能な満足度の高い CX (顧客体験) を提供するグローバル顧客管理における先駆的企業です。北米、中南米、およびアジア太平洋地域に 13 か所の戦略拠点を設置し、約 13,000 名のスタッフを有しています。次世代 CX ソリューションにより戦略、人、イノベーション、アナリティクスを統合し、顧客ライフサイクルのあらゆる側面をサポートします。お客様企業は通信、e コマースを含む小売業、旅行・ホスピタリティ業界、金融、メディア、モビリティ、医療、エネルギー、公共サービスなど多岐にわたり、世界有数のお客様企業から高い評価を受けています。

所在地 : 6th Floor, L.V. Locsin Building, Ayala Avenue cor. Makati Avenue, Makati City

設立 : 2004 年 10 月

代表者 : 代表取締役社長 CEO 濱本 雄二

資本金 : 242 百万フィリピン・ペソ

事業内容 : CRM 事業

企業 URL : <https://www.inspiro.com/>

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・サービスカ・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/>

- **経営統合に関するリリースはこちらから**

<https://www.altius-link.com/news/detail20230901.html>

- **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/>

「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。