

Inspiro、世界的なビジネスアワード「スティービー賞」で カスタマーサービスに関する7つの賞を受賞

「アジア・パシフィック部門」は4年連続、「セールス&カスタマーサービス部門」は2年連続受賞

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. (以下 Inspiro) は、世界的なビジネスアワードである「スティービー賞 (Stevie® Award)」、 「アジア・パシフィック部門」「セールス&カスタマーサービス部門」において、カスタマーサービスにおける革新的なテクノロジー活用などが評価され、7つの賞を受賞しました。「アジア・パシフィック部門」での受賞は4年連続、「セールス&カスタマーサービス部門」においては2年連続受賞となります。



ビジネス界のアカデミー賞とも称される「スティービー賞」は、企業や個人の顕著な業績を称える、世界でもトップクラスのビジネスアワードです。2002年の創設以来、世界各国の革新的な活動が表彰されています。

今回 Inspiro は、生成 AI をはじめとする最新テクノロジーの活用や、先進的なデータアナリティクスを通じて提供する CX (顧客体験) の向上への取り組みが高く評価され、7つのカテゴリにおける受賞に至りました。

受賞カテゴリーと評価ポイント

<アジア・パシフィック部門>

アジア太平洋地域の全 29 か国の企業・団体を対象に、優れたイノベーションを表彰する唯一のビジネスアワードプログラムです。今年は 1,000 件以上の応募があり、100 人以上の企業経営者からなる審査員により選出されました。

■ 金賞：カスタマーサービスにおける革新的なテクノロジー活用 (Innovative Use of Technology in Customer Service)

DX にダイナミックに取り組むことで、顧客体験を再定義した。クラウドや生成 AI の活用、パートナーとの協業を戦略的にいき、最先端のソリューションを活用している。顧客との対話の最適化、自動化とアナリティクスによる業務の合理化を図り、Inspiro における主要指標において顕著な向上が見られた点を評価。

■ 銀賞：革新的なカスタマーサービス・マネジメント・企画・実践 (Innovation in Customer Service Management, Planning & Practice)

フィリピンの大手通信会社のカスタマーサポート業務において、3,000 人の従業員で 24 時間 365 日、多言語での音声および非音声サービスを提供しており、トップパートナー賞受賞などの成果がある。生成 AI 活用、アナリティクスを組み合わせた独自の戦略で、過去 20 年間一貫してお客様企業を成功に導いてきた点を評価。

<セールス&カスタマーサービス部門>

カスタマーサービス、コンタクトセンター、セールスのプロフェッショナルに贈られる世界最高峰の栄誉です。2,300 件以上の応募の中から、世界中から集まった 200 人の専門家により採点されました。

■ 金賞：カスタマーサービスにおけるテクノロジー活用 (Best Use of Technology in Customer Service)

世界的なテクノロジー企業とのパートナーシップにより、最先端のツール・ソリューションを通じて、業務の効率化を推進し、パーソナライズされたオペレーションを提供している。DX ソリューションの実装におけるコスト削減、業務プロセスやオペレーターのパフォーマンス改善といった利益をもたらした。

■ 銀賞：カスタマーサービスにおけるデータ&アナリティクス活用の実績 (Achievement in the Use of Data & Analytics in Customer Service)

業務効率を最適化し、卓越した顧客サービスを提供するために、データアナリティクスを通じた Inspiro のコミットメントは称賛に値する。生産性の向上、CX/EX（従業員体験）の向上等における成果を評価する。

■ 銀賞：年間最優秀カスタマーサービスマネジメントチーム (Customer Service Management Team of the Year)

Inspiro のグローバル・オペレーション・チームは、卓越したリーダーシップと革新性を発揮し、高水準の顧客サービスを維持。顧客満足とともに従業員の福利厚生にも重点を置く姿勢は、BPO 業界内で際立っている。

■ 銀賞：年間最優秀カスタマー・サービス・リーダー (Customer Service Leader of the Year)

最高執行営業責任者 ロメル・レヒーノ (Rommel Regino, Chief Operations and Sales Officer) ※ 1
強いリーダーシップを発揮し、高い離職率や人材維持の課題を抱えるこの業界で高い評価基準を達成。オペレーターのパフォーマンスや顧客満足度の向上、新たな分野への組織拡大といった結果は、業務推進と顧客サポート水準の維持のバランスがうまく取れていることを示している。

■ 銅賞：年間最優秀カスタマーサービス・トレーニング/コーチング・プログラム (Customer Service Training or Coaching Program of the Year)

従業員のスキルアップ、キャリアパスに重点を置いた研修プログラムを整備している。企業の CX への使命・ビジョンが落とし込まれており、CX を追求する企業の決意を示す示範となっている。

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。

※1. 役職は受賞当時のものです。

◎出典・関連情報

スティービー賞 (Stevie® Awards) 詳細: <https://stevieawards.com/>

・アジア・パシフィック部門 受賞者一覧: <https://asia.stevieawards.com/2024-stevie-winners>

・セールス&カスタマーサービス部門 受賞者一覧: <https://stevieawards.com/sales/2024-stevie-award-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。