

KDDI、アルティウスリンク、ELYZA、コンタクトセンター特化型 LLM アプリを開発 「Altius ONE for Support」の標準機能に搭載し、提供開始

KDDI、アルティウスリンク、ELYZA は業務の効率化やデータ分析を高度化する「コンタクトセンター業務特化型 LLM アプリケーション（以下 本 LLM アプリ）」を開発し、2024年9月3日からアルティウスリンク提供のコンタクトセンター向けサービス「Altius ONE for Support」^{※1}の標準機能として本 LLM アプリを提供開始します。

本 LLM アプリにより、対話要約や文章生成などの業務を効率化し、業務負荷軽減やサービス品質向上に貢献します。今後も LLM アプリ開発を進め、音声認識エンジンなど周辺の各種コンタクトセンター関連システムと連携させることで、お客さまが問い合わせる理由（お困りごと）となるコンタクトリーゾンの分析や応対品質評価などに活用し、アルティウスリンクにおけるコンタクトセンター運営サービスの品質強化や、データ分析の高度化を実現してまいります。

3社は協業を加速し、2024年5月にKDDIが始動したAI時代の新ビジネスプラットフォーム「WAKONX（ワコンクス）^{※2}」を通じて、お客さまの事業成長と社会課題の解決に貢献するBPO事業を推進します。

本 LLM アプリの特長

■特長 1：業務に特化した実用性の高い LLM アプリで、業務負荷軽減・サービス品質向上

オペレーションの業務負荷軽減に寄与する LLM アプリをラインアップしています。実務を十分に理解する業務従事者と LLM アプリの開発や実証実験を行い、高い評価^{※3}を獲得しています。

さらに、LLM アプリを活用し応対履歴データを構造化し、データ分析の効率化・高度化に活用することで、サービス品質向上にも寄与します。今後、LLM アプリのラインアップはさらに拡充してまいります。

■特長 2：スピーディーかつ柔軟に導入可能

LLM アプリはスピーディーにご提供が可能です。LLM アプリは「標準アプリの提供」「お客さまの業務要件に合わせたカスタマイズ後提供」2パターンでご提供いたします。標準アプリ提供の場合は、リードタイムなくご提供が可能で、カスタマイズを行う場合も、数か月程度の構築期間から導入が可能です。

また、プラットフォーム型のため、コンタクトセンターに必要な LLM アプリをお客さま企業の課題に応じて組み合わせでご提供したり、外部システムとの連携を可能にするなど、柔軟な活用も可能です。

電話・メール
対応内容の要約



応対履歴作成における
必要事項の抽出



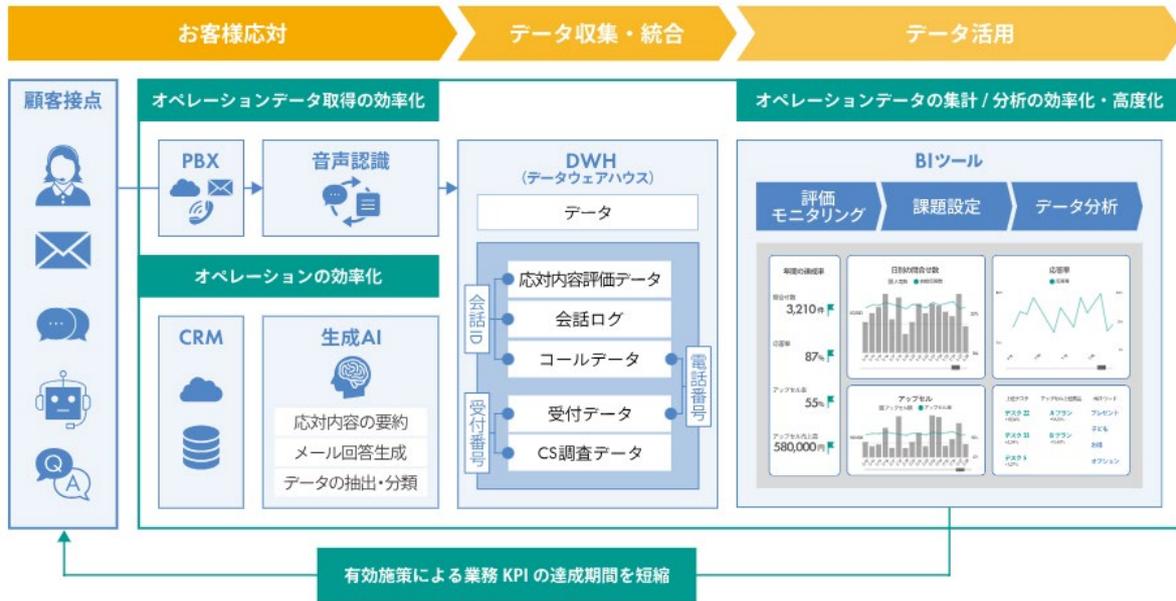
FAQ などの業務知識から
回答メール文章の草案を作成



音声ガイダンスの
草案を作成



<LLM 活用ユースケース>



<領域を強化した Altius ONE for Support の全体像>

■各社の役割（構想含む）

KDDI：低遅延・大規模計算基盤の提供、KDDI お客さまサポート実績の知見の活用

ELYZA：生成 AI 活用基盤サービスの提供、生成 AI 関連の研究開発力、実用的な LLM アプリの開発・サービス提供

アルティウスリンク：国内最大規模のコンタクトセンター運営ノウハウ



<3 社の役割と協業による提供価値>

※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. AI 時代のビジネスプラットフォーム「WAKONX（ワコンクロス）」始動

https://newsroom.kddi.com/news/detail/kddi_nr-84_3353.html

※3. アルティウスリンクと ELYZA、生成 AI 分野で協業開始

<https://www.altius-link.com/news/detail20240809.html>

「WAKONX」について

「WAKONX」は、KDDI VISION 2030「『つなぐチカラ』を進化させ、誰もが思いを実現できる社会をつくる。」の実現に向け、日本のデジタル化をスピードアップするというコンセプトから生まれたブランドであり、機能群を有する AI 時代のビジネスプラットフォームです。「WAKONX」を通じて、最適化したネットワークの設計・構築から、大規模計算基盤による企業間データの蓄積・融合・分析を行います。また、AI が組み込まれたサービスやソリューションを各業界に最適化して提供することで、法人のお客さまの事業成長と社会課題の解決を支援していきます。

「WAKONX」サイト：<https://biz.kddi.com/wakonx/>

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 と三井物産の共同出資会社です。業界最大級となる国内・海外約 100 か所の拠点と、約 57,000 人の多様な人材が誇るノウハウ・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/>

- **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。