

## お客様企業とCXを共創するための「CX グランドデザイン」を改訂 データドリブンで顧客理解を深め、パーソナライズされた体験を提供

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）は、お客様企業とCXを共創するための「CX グランドデザイン」を改訂いたしました。

アルティウスリンクは2022年に「CX グランドデザイン」を策定、お客様企業の「DX 推進」を軸にした「CX 向上」を実現し、戦略的コンタクトセンターを提供するためのコンセプトとして活用してきました。しかし、テクノロジーは日々進化し、消費者行動や商品・サービスのコモディティ化が加速する中、企業のマーケティングやコミュニケーション戦略にもアジリティが強く求められています。

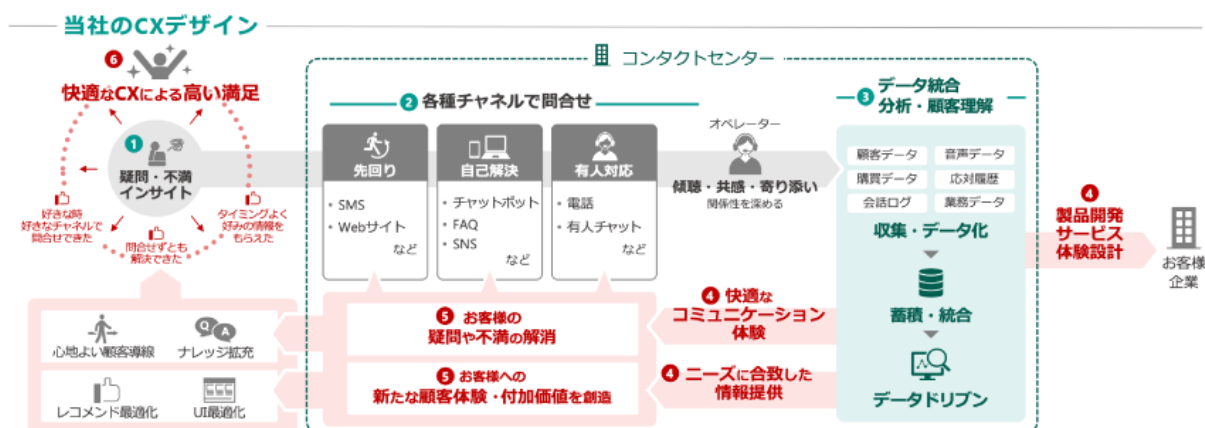
そこで今回の改訂では、よりパーソナライズされた顧客体験を提供するため、「データ活用」を強化しました。具体的には、お客様が製品やサービスに興味を持った時点から購入後のアフターサービスまで、企業とのあらゆる接点においてお客様の行動をデータ化・分析します。これを基に、より快適なCXを実現する導線やコミュニケーションを設計・構築し、継続的な改善を行います。『データを起点にお客様一人ひとりに心地よい体験を提供し、マーケティングにも活用できる情報を提供することで企業価値向上に貢献する』— アルティウスリンクはこのコンセプトのもと、サービスブランド「Altius ONE<sup>※1</sup>」を通じて、お客様企業にサービスを提供します。

### [「CX グランドデザイン」の詳細はこちら](#)

#### ■「CX グランドデザイン」の概要

アルティウスリンクは、コンタクトセンターを中心に蓄積されるデータから抽出した一人ひとりのインサイトを基に、「ヒトとデジタルの融合」で、欲しい情報が欲しいときに届く「先回り」、欲しい情報が簡単に手に入る「自己解決」、状況を理解して情報を提供してくれる「有人対応」の3つの領域を具体化します。

問合せ不要な領域や自分で解決できる領域を増やししながら、ヒトならではの寄り添いを生かしてお客様のインサイトを把握し、UI最適化やナレッジ拡充などの改善に生かすことで、より快適なCXを実現します。



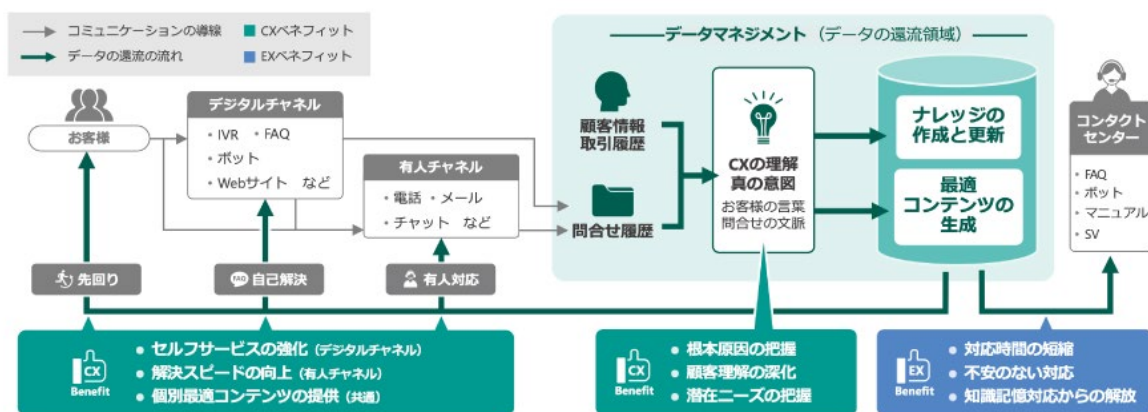
<「CX グランドデザイン」の全体像>

## ■実現手法のポイント

・アルティウスリンクは、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独自の CX デザインメソッドに基づいて、企業とお客様のコミュニケーションプロセスを設計します。Web サイトや SNS などのお客様の利用チャネル、検索や問合せなどの行動、その時の感情等を可視化して、CX 改善に向けた課題を特定します。

・「プロセスを設計してコミュニケーションを行う」だけでなく、その中で得られる Web サイトのアクセスログや VoC（お客様の声）等のデータを蓄積し、顧客情報や取引先情報等と掛け合わせて分析します。

・分析結果から、お客様の興味・ニーズの可視化や、見込み顧客・解約予兆を検知します。これにより、お客様の疑問や不満の解消や心地よい顧客体験を設計するとともに、製品・サービスの改善やレコメンドといったマーケティング領域にも活用します。



<顧客理解に基づくCXの強化・改善プロセス>

[「CX グランドデザイン」の詳細はこちら](#)

※1. データドリブンで企業課題を解決するサービスブランド「Altius ONE」

<https://www.services.altius-link.com/services/altius-one/>

## 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/>

「デジタル BPO」は、人的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)
- ・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。