

## 「コンタクトセンター・アワード 2024」で 「最優秀テクノロジー部門賞」を受賞

KDDIとアルティウスリンクは2024年9月19日、コンタクトセンター運営における優れた取り組みと成果を表彰する「コンタクトセンター・アワード2024」（主催:株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部 共催:イー・パートナーズ株式会社）のセンター表彰部門において「最優秀テクノロジー部門賞」を受賞しました。

[「コンタクトセンター・アワード」の詳細はこちら](#)



### 受賞理由

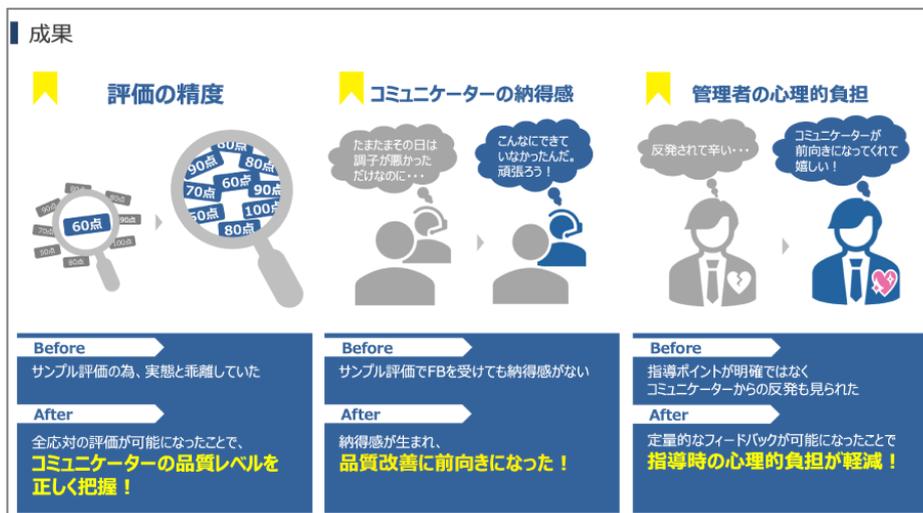
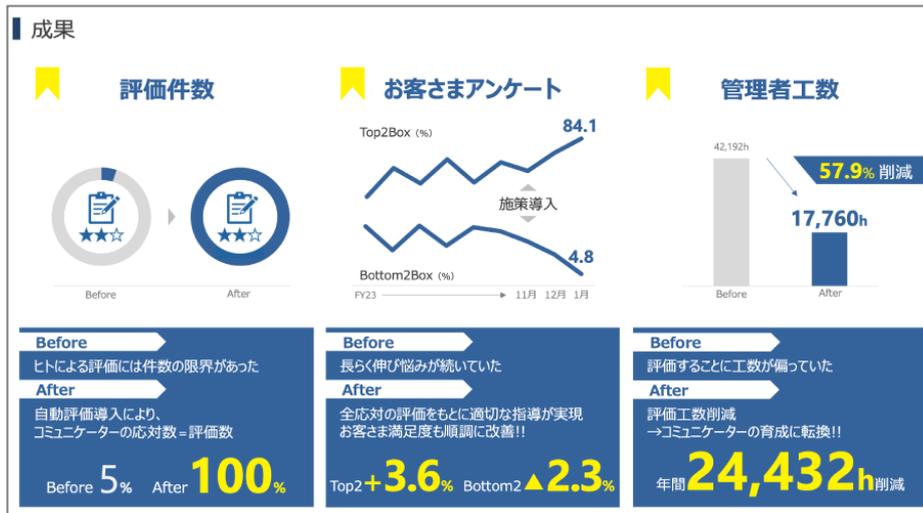
テクノロジー部門では、コンタクトセンター運営に関して技術の適用と活用にあてた施策と、その成果について審査が行われます。このたびの受賞は、KDDIが運営するKDDIのお客さまセンターにおいて、パートナー企業であるアルティウスリンクとともに、難易度の高い全音源の評価を特別な投資をせずに音声認識ツールを活用して自動化し、業務の効率化と品質向上を実現した点や、お客さまの声からニーズ・要望を抽出できる、汎用性の高い機能を追加で開発した創意工夫が高く評価されました。

※審査員からのコメントは2024年10月10日を目途に「コンタクトセンター・アワード」の[ホームページ](#)に掲載されます。

### 取り組み内容

KDDIのお客さまセンターでは、月間約100万から120万件のお問い合わせをお客さまからいただいています。お問い合わせに対応するコミュニケーターの品質評価を向上させるため、「人と同等の自動評価レベル」「コミュニケーターの評価にかかわる管理者の工数を増やさない」「誰でも使えるようにする」をテーマに、音声認識ツールを導入し、自動評価モデルをKDDIとアルティウスリンクで構築しました。

これまで、お客さまアンケートと管理者によるモニタリングで行っていた品質評価を、音声認識ツールの活用によりお客さまとコミュニケーターの全音源をテキスト化し、評価基準となる300を超えるキーワードを設定することですべての対応を自動評価できるようにしました。さらに、独自の評価基準を設計し、対応上のどのプロセスに問題があるのかを定量的に把握できる仕組みを構築しました。これらの取り組みにより、管理者の工数を増加させることなくコミュニケーターの育成時間を捻出し、KDDIのお客さまセンターの品質改善につなげています。



KDDIとアルティウスリンクは、これからも業務改善や効率化を図り、お客さまにご満足いただけるお客さまセンターを目指していきます。

## 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/>

・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。