

コンタクトセンターのデータを起点としたデータ活用プラットフォーム 「Altius ONE Data Platform」リリース

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：網野 孝、以下 アルティウスリンク）は、コンタクトセンターをはじめとする顧客接点を中心に、企業内・企業外のデータを掛け合わせて分析・可視化するデータ活用プラットフォーム「Altius ONE Data Platform」の提供を開始します。

「Altius ONE Data Platform」では、電話や Web サイトといったチャネルごとに蓄積された問合せデータを一元化し、企業内の顧客関連データおよびオープンデータなどの外部データを統合することが可能です。企業に点在するデータの収集や多様なデータの掛け合わせを実現し、高度な分析や顧客インサイトの抽出を通じて、コンタクトセンターの業務量/呼量予測や解約分析、DX 導入効果検証などのサービスを提供します。

アルティウスリンクは、「Altius ONE」ブランド^{※1}を通じて、データドリブンにより経営の意思決定のスピードを加速させ、お客様企業の BX（ビジネストランスフォーメーション）に貢献してまいります。

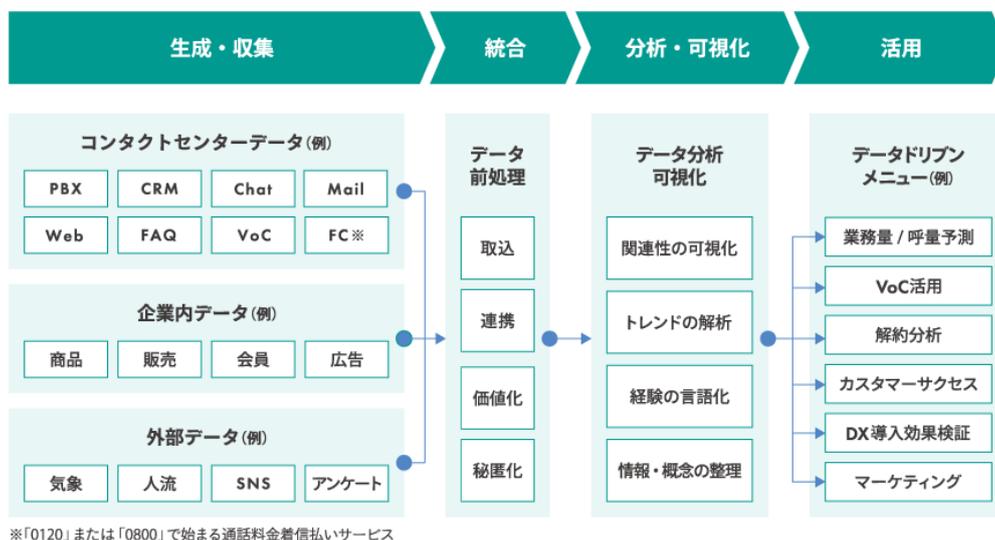
[「Altius ONE Data Platform」サイトはこちら](#)

「Altius ONE Data Platform」概要

「Altius ONE Data Platform」では、問合せ実績や VoC（お客様の声）を中心とした「コンタクトセンターデータ」をプラットフォーム上に統合し、顧客情報や購買情報、マーケティング施策などの「企業内データ」を掛け合わせた分析・可視化を行うことができます。過去の実績を学習データとした AI 活用/機械学習により、問合せの傾向分析や顧客インサイトを抽出します。データ起点でコンタクトセンターの業務量/呼量予測や DX 導入効果検証が可能となり、カスタマーサービスの高度化を実現します。

データ基盤にはフライウィール社が提供する、プライバシー保護とデータ活用を両立する「Conata[®]（コナタ）」を活用します。コンタクトセンターデータや企業内データに気象や人流などの「外部データ」も掛け合わせた高度な相関分析やトレンド分析を一つのプラットフォーム上で行うことができ、カスタマーサクセスやマーケティングなどに効果的に活用できます。

データは秘匿化などの前処理を行い、活用しやすい状態に整えた状態で統合し、企業ごとのビジネス上の制約条件に合わせた取り込みにも対応します。新たにシステムを導入いただく必要はなく、業務量/呼量予測の PoC においては、データ受領～検証までの工程を最短数週間を実施可能です。



<「Altius ONE Data Platform」のサービスイメージ>



業務量/呼量予測

過去の問合せ実績データを学習データとし、機械学習による統計・トレンドを分析、予測機能の高機能化を実現



VoC分析

顧客の声をデータ化、分析、感情認識・生成AIの活用など、新たなエンゲージメント施策をサポート



解約分析

顧客属性・購入頻度・Web閲覧履歴、問合せ履歴などから解約傾向を分析。新たなリテンション施策をサポート



カスタマーサクセス

過去の問合せ傾向や企業内データから最適なお客様のフォロー機会を分析。効果的なCXをサポート



DX導入効果検証

チャットボットやFAQ改修など、データを根拠とした導入効果の分析。セルフサービス強化をサポート



マーケティング

過去の商品別の問合せ傾向と企業内の過去購入傾向を分析、アップセル・クロスセル施策をサポート

<「Altius ONE Data Platform」を活用して提供するサービス例>

今後はパートナーシップを順次拡大し、さらなる外部データの提供やサービスメニューの拡大を目指します。生成 AI をはじめ最新テクノロジーを使用したデータの利活用を推進し、お客様企業とともに新たな顧客体験価値を創造してまいります。

※1. お客様企業のビジネス課題を解決するデジタル BPO のサービスブランド「Altius ONE」

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

◎ 出典・関連情報

・フライウィールと KDDI グループ、安心安全にデータでつながる社会の実現に向け資本業務提携を締結

https://newsroom.kddi.com/news/detail/kddi_pr-823.html

・アルティウスリンクとフライウィール、データ事業領域で業務提携契約を締結
コンタクトセンター起点のデータ活用プラットフォームで新たな顧客体験提供へ

<https://www.altius-link.com/news/detail20240702.html>

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 : 〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2-2-1 小田急サザンタワー

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/>

● **アルティウスリンク 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。

- ・「Altius ONE」は、アルティウスリンクの登録商標です。(第 6815117 号)
- ・その他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。