

## KDDI とアルティウスリンク、カスタマーサポート領域の新事業プロジェクトを開始

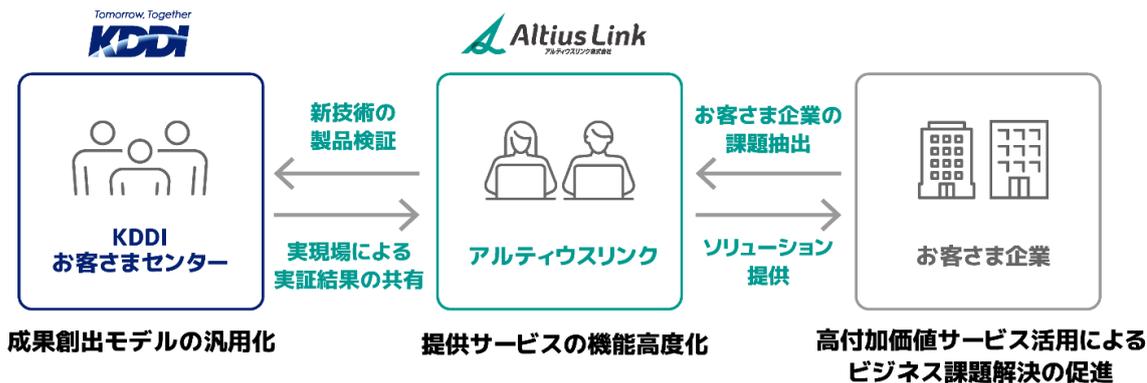
～対応品質管理業務の約 24,000 時間削減など、「KDDI お客さまセンター」の DX 知見を活用～

KDDI とアルティウスリンクは 2024 年 11 月 11 日から、「KDDI お客さまセンター」における生成 AI 活用などの DX 知見を生かし、カスタマーサポート領域の新事業プロジェクト（以下 本プロジェクト）を開始します。

両社はこれまで、生成 AI を活用し LINE アカウント「au サポート」のチャットボット完結率 85%を実現しました。また音声認識ツールを活用し、全音源の評価を自動化することで対応品質を管理する工数を約 24,000 時間/年 削減、お客さまアンケートによる満足度を +3.6 ポイントの 84%（注 1）まで向上するなど、「KDDI お客さまセンター」の DX を推進してきました。

本プロジェクトでは、アルティウスリンクがより高品質なカスタマーサポートサービスを提供することによる CX 向上を目指し、同日から新製品・サービスの実証実験を行うパイロットセンターを構築します。また、「KDDI お客さまセンター」の DX 知見を活用したコンタクトセンターソリューションの提供を目指します。

両社は本プロジェクトにより、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」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 事業を推進していきます。



< カスタマーサポート領域 新事業プロジェクトの全体像 >

## プロジェクトの概要

### 1. 背景

国内では 2030 年にサービス業を中心に 644 万人の労働力が不足すると推定されており（注 2）、カスタマーサポート領域においても業務効率化が求められています。一方で、カスタマーサポートを高度化するためには、生成 AI や音声認識ツールなどを複合的に組み合わせて導入する必要があります。

両社は、au や UQ mobile などのお客さまから月間約 200 万件のお問い合わせに対応している「KDDI お客さまセンター」において、生成 AI などの最新の技術を組み合わせることで、品質改善によるお客さま満足度の向上とコスト最適化の両面で DX を推進しています。

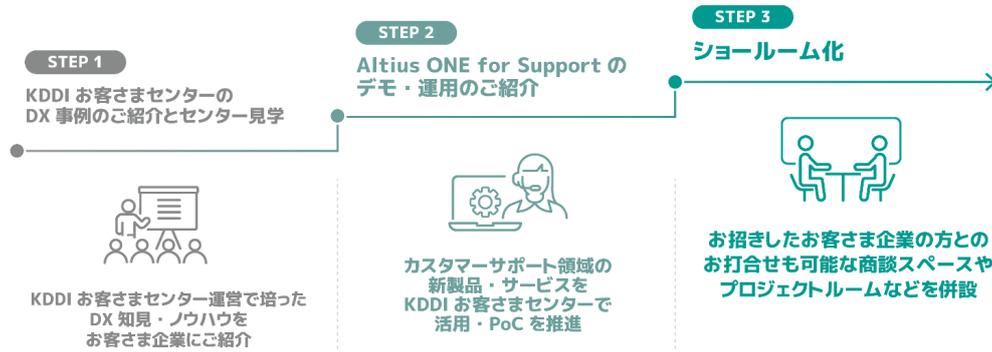
高品質なカスタマーサポートを提供することで幅広いお客さまにご満足いただくため、「KDDI お客さまセンター」での DX 知見を汎用化した新サービスを開発するべく 本プロジェクトの開始に至りました。

### 2. 具体的な取り組み

#### (1) パイロットセンターの構築

2024 年 11 月 11 日からカスタマーサポート領域における新サービスの開発に向けた実証実験を行うパイロットセ

センターの構築を開始します。2024 年度中にはお客さまがパイロットセンターを見学できる環境を整え、2025 年度以降には実証実験のデモを体験できるショールームにしています。パイロットセンターで見学・体験いただいた法人のお客さまの声を反映し、新製品・サービスのさらなる提供価値向上を目指します。



< 新サービス提供に向けたパイロットセンターにおける取り組み >

## (2) KDDI お客さまセンターの知見を生かしたコンタクトセンター特化型 LLM アプリケーションの拡充

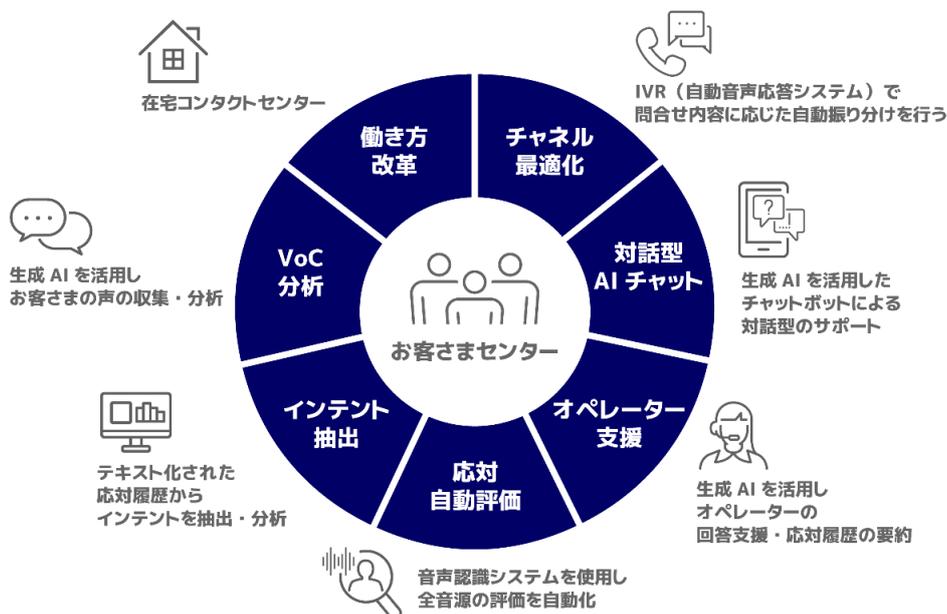
両社は ELYZA と連携し、対話要約や文章生成などの業務を効率化するコンタクトセンター特化型 LLM アプリケーションを開発し、このアプリを「Altius ONE for Support」の標準機能として提供しています（注 3）。「KDDI お客さまセンター」の DX 知見を基に、パイロットセンターの実証実験を通じて新たなアプリを開発し、コンタクトセンター特化型 LLM アプリケーションのラインアップを拡充します。

これによりコンタクトセンター運営サービスの品質強化・データ分析の高度化・コスト削減を実現していきます。

## 3. KDDI お客さまセンターにおける DX 事例

2024 年 3 月から、LINE アカウント「au サポート」でのチャットボットによるお問い合わせ対応に生成 AI を導入し、お客さまの入力内容を生成 AI が要約・再質問することで対応時間を短縮、チャットボットでの完結率 85%を実現しています。また、両社の知見を基に継続的な AI のチューニングを行う運用体制を構築することで、チャットボットのお客さまへの回答精度を向上させています。

さらに、音声認識ツールを活用することで、オペレーターの全音源の応対評価を自動化しました。適切なフィードバックをオペレーターに実施することでお客さまアンケートによる満足度が +3.6 ポイントの 84%に向上し、さらにオペレーターの応対品質管理者の工数を約 24,000 時間/年 削減しました。この取り組みは、「コンタクトセンター・アワード 2024」の「最優秀テクノロジー部門賞」を受賞しました（注 4）。



< KDDI お客さまセンターの DX 知見 >

## 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 : 〒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/>

### ● 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/>

### ◎注釈

(注 1) 施策導入 2 カ月後のアンケート結果

(注 2) パーソル総合研究所・中央大学「労働市場の未来推計 2030」

<https://rc.persol-group.co.jp/thinktank/spe/roudou2030/>

(注 3) 2024 年 9 月 3 日 ニュースリリース

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

<https://www.altius-link.com/news/detail20240903.html>

(注 4) 2024 年 9 月 24 日 ニュースリリース

KDDIとアルティウスリンク、「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

[https://newsroom.kddi.com/news/detail/kddi\\_nr-259\\_3514.html](https://newsroom.kddi.com/news/detail/kddi_nr-259_3514.html)

「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。