

**アルティウスリンク、ジェネシスと国内初 BPO プロバイダー契約を締結し、
「Altius ONE for Support」のデジタルコンタクトセンター基盤に「Genesys Cloud」を採用**

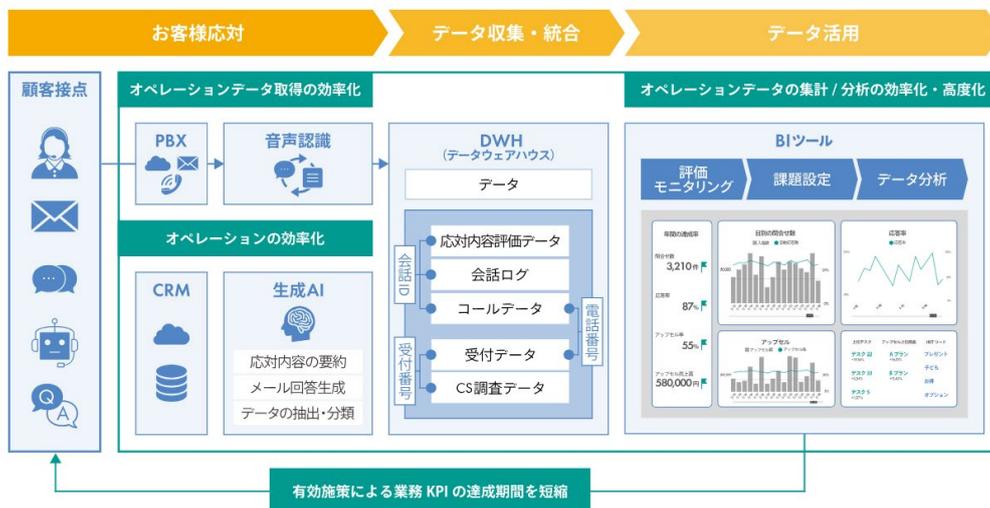
アルティウスリンク株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：網野 孝、以下 アルティウスリンク）は、ジェネシスクラウドサービス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：ポール・伊藤・リッチー、以下 ジェネシス）と国内初となる BPO プロバイダー契約（以下 本契約）を締結し、「Altius ONE for Support」^{※1}のデジタルコンタクトセンター基盤に「Genesys Cloud™」を採用したことをお知らせします。国内最大規模のコンタクトセンターリソースと運営ノウハウを持つアルティウスリンクと、AI を駆使したエクスペリエンスオーケストレーションのグローバルリーダーであるジェネシスの強みを生かし、ビジネス拡大や顧客体験の向上を図ります。

両社の取り組み

アルティウスリンクは、コンタクトセンターをプロフィットセンター化し、お客様企業の経営に貢献するための新たなサービスとして、2024年5月に「Altius ONE for Support」をリリースしました。「Altius ONE for Support」は、これまでアルティウスリンクが提供してきた高品質なオペレーションに、クラウドサービスを中心に構成するデジタルコンタクトセンター機能を加え、応対データをはじめとする顧客データ分析に基づく課題解決までを、ワンストップで提供するソリューションです。本契約に基づき、「Altius ONE for Support」のデジタルコンタクトセンター基盤に、ジェネシスの「Genesys Cloud」を採用し、提供を開始します。

「Genesys Cloud」は世界で 6,000 社以上の企業が導入している、信頼性の高いオールインワンのクラウド型プラットフォームです。パーソナライズされた対応を通じてあらゆるタッチポイントで差別化を図り、組織が顧客ロイヤルティを構築できるように支援します。顧客体験と従業員体験を高める生成型をはじめとした各種 AI をネイティブに搭載し、ジャーニー分析、自動化、ワークフォースエンゲージメント管理などの高度な機能によって、企業がロイヤルティを高め、優れたエンドツーエンドの体験を実現します。自動脅威防御やデータの暗号化、厳格なセキュリティテストを通じて、徹底したセキュリティ管理を行うとともに、ISO 27001 や PCI DSS など主要外部機関の認証を取得しているため、顧客データとビジネスデータの機密性を確保できます。

「Altius ONE for Support」のデジタルコンタクトセンターを構成する各種チャネルやデータ基盤、生成 AI を、拡張性・柔軟性に優れた「Genesys Cloud」を起点に連携します。機密性の高い顧客データをセキュアな環境下で統合し、活用を推進することで、データドリブンなコンタクトセンター運営を実現します。



<「Altius ONE for Support」のデジタルコンタクトセンター基盤>

今後の展望

ジェネシスの最新テクノロジーを活用して「Altius ONE for Support」の機能を強化し、顧客体験と従業員の業務効率を向上させ、LTV（顧客生涯価値）向上や業界ごとのベストプラクティスを共創します。カスタマーサポートだけではなく、マーケティングやセールス、カスタマーサクセスまでの一連の顧客接点における CX 向上を通じて、新たなビジネスモデルの創造を目指します。

※1.「Altius ONE for Support」サービスサイト

<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 : 〒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/>

「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。