

2月14日（金）「ネクスト・コンタクトセンター・サミット 2025 春」に登壇
～全対応の自動評価を実現！管理者工数を削減し、品質改善につなげた事例をご紹介～

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、2025年2月13日（木）、14日（金）に開催される、株式会社リクテレコム主催の「ネクスト・コンタクトセンター・サミット 2025 春」に登壇します。



Next Contact Center Summit 2025 Spring
ネクスト・コンタクトセンター・サミット2025春

日時 2025年2月13日(木)～14日(金) 10:30～17:00 (各日) 開催 オンライン(ZOOM) 無料 (事前登録制)

セミナーテーマ
全対応を自動評価で品質改善！
KDDI お客さまセンター運用における音声認識活用

2025年2月14日(金)
セッション枠【D2-2】14:50-16:30
KDDI 事業統括本部 CRM 第1本部
CS 広域 3 部運用 3 ユニット
マネージャー
木村 光良

[お申込みはこちら](#)

コンタクトセンターは、生成 AI 活用の最前線となりつつありますが、運用事例の多くは PoC（概念実証）の段階にとどまっています。また、成功事例のほとんどは「VOC（顧客の声）の要約」に限定されており、AI の活用範囲はまだ限定的です。今回のイベントでは、「コンタクトセンターがもたらすイノベーションを予測する！～AI でできること／できないこと展望 2025 年版～」をテーマに、カスタマーエクスペリエンス向上に資する「AI でできること」を検証します。現場マネジメントの視点から実践すべきポイントは何か、識者や事例企業の議論を通じて深堀していきます。

アルティウスリンクは、従来「人」で行っていた対応品質評価を、音声認識ソリューションを活用して自動化した事例をご紹介します。KDDI が運営し、アルティウスリンクが運用を支援する「KDDI お客さまセンター」では、月間約 200 万件のお問合せがあります。しかし、「人」がモニタリングで対応評価できるのは、そのうちの 5%にとどまります。そこで、オペレーターの対応音声をテキスト化し、すべての対応を自動評価する運用を構築。独自の評価基準を設計し、対応上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実現しました。

結果として、管理者の工数を年間約 24,000 時間削減し、オペレーターの育成時間を増加させたことにより、品質改善につなげています。本講演では、これらの成果を実現するためのプロセスや具体例をお伝えします。

なお、本取り組みは、[「コンタクトセンター・アワード 2024」](#)において『最優秀テクノロジー賞』を受賞しております。

アルティウスリンク登壇セミナー概要

日程	2025年2月14日（金）セッション枠【D2-2】14:50-16:30 ※アルティウスリンク 登壇時間：15:50-16:10
テーマ	全対応を自動評価で品質改善！KDDI お客さまセンター運用における音声認識活用
登壇者	KDDI 事業統括本部 CRM 第1本部 CS 広域 3 部運用 3 ユニット マネージャー 木村 光良

「ネクスト・コンタクトセンター・サミット 2025 春」概要

日程	2025年2月13日(木)、14日(金) 10:30~17:00(各日)
開催形式	オンライン ※受講用のURLは、開催前日までにお申込みいただいた方に送信します。なお、お一人ずつ異なるURLになりますので、受講希望の方は個別にお申込みください(ひとつのURLで複数人のログインはできません)
参加方法	事前登録制(定員:各日500名)、参加無料 申し込みフォーム: https://callcenter-japan.com/html/nccs2025-1/
主催	株式会社リックテレコム 月刊「コールセンタージャパン」編集部
公式HP	https://callcenter-japan.com/html/nccs2025-1/

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/>

● 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。

・ 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。