

2月21日（金）「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2025」に登壇 ～コンタクトセンター現場の事例から生成 AI 活用の可能性を探る～

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21日（金）に一般社団法人日本コンタクトセンター協会が主催する「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2025」のセッションに登壇します。



一般社団法人

日本コンタクトセンター協会 公開セミナー

登壇セッション

2025年2月21日（金）14:30-15:40

コンタクトセンターでの生成 AI 活用の可能性と アプローチ事例 2 社

アルティウスリンク デジタル CX 統括本部
DX 推進本部 DX 推進部 DX 推進第 2 ユニット 東海林 聡



本セミナーでは、「拡がり続けるコンタクトセンター領域と今後の展開 ～社会貢献・インフラとしての役割と更なる革新を目指して～」を共通テーマに、コンタクトセンターにおける最前線の取り組みを紹介します。

ChatGPT の登場により生成 AI への注目度が高まる一方で、実際のビジネス現場においてその活用が十分に進んでいるとは言えない状況の中、生成 AI 活用の「一丁目一番地」と言われるコンタクトセンターの運用現場では、応対業務の効率化や VoC（お客様の声）を活用した問合せ分析など、実運用において生成 AI が取り入れられています。アルティウスリンクの登壇セッションでは、生成 AI 活用のステップや、業務効率化・品質向上の取り組みに加えて、株式会社 ELYZA と共同開発したコンタクトセンター特化型の LLM アプリケーションについてご紹介します。先進的な取り組み事例から、自社での生成 AI 活用のヒントを提供します。

[お申込みはこちら](#)

アルティウスリンク 登壇セッション概要

テーマ	「コンタクトセンターでの生成 AI 活用の可能性とアプローチ事例 2 社」
日程	2025年2月21日（金）14:30-15:40
登壇者	【スピーカー】 ●アルティウスリンク株式会社 デジタル CX 統括本部 DX 推進本部 DX 推進部 DX 推進第 2 ユニット 東海林 聡 ●楽天トータルソリューションズ株式会社 CS 本部 グループマネージャー 友山 大輔 氏 【モデレーター】 ナイスジャパン株式会社 プリセールスディレクター 山崎 彰一 氏

CCAJ コンタクトセンター・セミナー2025 概要

日程	2025年2月20日(木)・21日(金) 13:00～17:10(各日)
会場	大手町ファーストスクエアカンファレンス 東京都千代田区大手町 1 丁目 5-1 大手町ファーストスクエア イーストタワー 2F ※オンライン配信（Zoom）を併用したハイブリッド開催

参加方法	事前登録制 申し込みフォーム： https://ccaj.tayori.com/f/contact-20250220-form/
受講料	1 セッション（来場） CCAJ 会員：4,000 円、一般（非会員）：5,000 円 ※オンライン参加などの受講料詳細は 公式サイト をご覧ください。
主催	一般社団法人 日本コンタクトセンター協会（CCAJ）
公式サイト	https://ccaj.or.jp/event/contact_20250220.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/>

● 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。