

セブン銀行のコンタクトセンターにて9か国語対応を実現、 銀行代理業を取得し口座開設完了までサポート

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、株式会社セブン銀行（所在地：東京都千代田区、代表取締役社長：松橋 正明、以下 セブン銀行）の多言語対応コンタクトセンター運営を実現した好事例を公開しました。外国語需要が拡大する中で9か国語に対応し、さらには銀行代理業の資格を活かした口座開設サポート体制を実現しました。



[セブン銀行の導入事例はこちら](#)

背景・課題

セブン銀行では、中期経営計画の重点課題のひとつに「多文化共生の実現」を掲げており、外国人向け金融サービスの充実や、多言語対応などのサポートを積極的に推進しています。2011年の海外送金サービス開始にともない、日本語と英語でのカスタマーサポートを開始しましたが、英語以外の外国語ニーズが増えてきたことにより、多言語対応可能なコンタクトセンターが求められていました。また、口座開設数が増加する中、新サービスの開始や運用変更にも対応できる柔軟なコンタクトセンター体制の構築する必要がありました。

取り組みの成果・ポイント

● 9か国運用かつ均質なオペレーションを実現

多言語対応実現のため、経験豊富な外国語対応者をアサインし、外国語対応者同士のチームを編成。また、高いサービス品質を確保するため、日本の金融業界・サービスを正しく理解できるよう、オペレーターの採用において日本語能力も必須要件としました。また、初期研修より銀行業務の専門知識を教育することでオペレーターの品質を高めました。

● 銀行代理業資格で口座開設までサポート可能に

問合せ対応だけでなく、銀行代理業資格を活かしコンタクトセンターで口座開設完了まで手続きをサポート。これによりお客さまが手続きを中断することなく口座開設でき、コンタクトセンターは口座開設件数を支える重要なチャネルとなりました。また、オペレーターの丁寧な対応が評価され、口コミ経由での新規申し込みが増加しています。

導入事例ではさらに詳細な内容をご紹介しますので、ぜひご一読ください。

[セブン銀行の導入事例はこちら](#)

アルティウスリンクは今後もセブン銀行と協働でお客さまをサポートし、引き続きサービス品質の向上に努めてまいります。

◎ 関連情報

・「多言語コンタクトセンター」サービスページ

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

・「カスタマーサポート」サービスページ

<https://www.services.altius-link.com/services/contactcenter/customer-support/>

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。