

**アルティウスリンク、ELYZA、「コンタクトリーズン分類 LLM アプリ」を開発
～「Altius ONE for Support」の標準機能に搭載し、提供開始～**

アルティウスリンク、ELYZA は、生成 AI 技術を活用し、コンタクトセンターのデータ活用を効率化・高度化する「コンタクトリーズン分類 LLM アプリ」を開発、2025 年 5 月 22 日からアルティウスリンク提供のコンタクトセンター向けサービス「Altius ONE for Support」^{※1}の標準機能として提供を開始します。両社は、2024 年より業界特化型の LLM アプリ開発を進めており^{※2}、本アプリは、アルティウスリンクが運営を支援し、月間約 200 万件のお問合せに対応する「KDDI お客さまセンター」のコンタクトリーズン（お客さまが問合せる理由・お困りごと）データを基に実証実験を実施し、開発したものです^{※3}。対話・メール要約、メール回答草案生成に続く、3 つ目の LLM を用いた国内製のコンタクトセンター領域の業務支援アプリとなり、業界では希少なサービスの開発・提供となります^{※4}。



要約（対話・メール）

音声認識で文字起こしたテキスト、
メール問合せのやりとりを要約し、
応対履歴を生成



メール回答草案生成

メール問合せの回答の草案を
自動で生成



コンタクトリーズン分類

音声認識で文字起こした
テキストから、
コンタクトリーズンを抽出

※業務要件に合わせて、カスタマイズに対応（別途カスタマイズ費用発生）

＜「Altius ONE for Support」標準機能の LLM アプリラインナップ＞

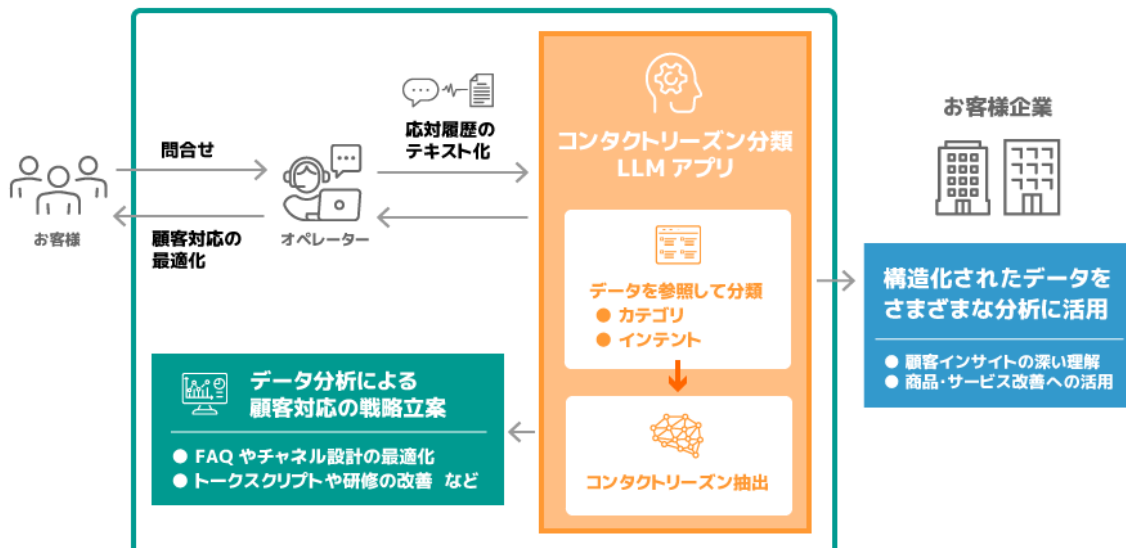
コンタクトセンターでは、日々多くのお客さまからのお問合せ内容やご意見、ご要望など、さまざまな情報が蓄積されています。その中でも、「応対履歴」はお客さまの生の声を反映した貴重な情報源であり、商品・サービスに対するご要望や潜在ニーズに至るまで、顧客インサイトが把握できることから、データの活用が注目されています。しかし効果的に活用するためには、データの「変換」や「加工」などの前処理に多大な労力がかかるため、多くの企業では活用が進んでいないのが現状です。

「コンタクトリーズン分類 LLM アプリ」は、「応対履歴」を活用するためのデータの前処理を自動化することで、分析用データ整備の工数を大幅に削減かつ高い精度で行うことが可能です。音声認識システムでテキスト化された応対履歴を基に、「本人確認の有無」「対象商品」「問合せ内容」「回答内容」「コンタクトリーズン」などの構造化データに変換します。そのデータから同種類のコンタクトリーズンをまとめて、さらに分類し、分析しやすいデータに整えます。「KDDI お客さまセンター」における実証実験では高い精度の分類結果となり、アプリの有効性を確認しています。

アルティウスリンクは、国内最大規模のコンタクトセンター運営ノウハウを生かし、「コンタクトリーズン分類 LLM アプリ」で整えたデータを基に分析を行い、優先度の高いカテゴリーの顧客対応を強化するといった戦略立案を提供します。具体的には FAQ の最適化、IVR（自動音声応答）やチャットボットの導入検討などチャネル設計の最適化、トークスクリプトやオペレーターの教育研修の見直しを支援し、より快適な CX をデザインします。また、商品・サービス改善などのマーケティングにも活用いただくことで、経営のスピーディーな意思決定を支援し、お客様企業の BX（ビジネストランスフォーメーション）に貢献します。

ELYZA は、本アプリにとどまらず、コンタクトセンター領域における生成 AI を活用した業務支援アプリの開発を継続し、順次提供に向けて準備を進めてまいります。

■Altius ONE for Support



経営のスピーディーな意思決定を支援し、お客様企業のBXに貢献

<「コンタクトリーズン分類 LLM アプリ」活用イメージ>

① 応対履歴を入力

※CSVで複数データの一括処理も可能

- ・カスタマー：よく分からない金額の引き落としがあったのですが、契約プランの料金を教えてください。
- ・オペレーター：かしこまりました。契約内容を確認いたしますので、お客様番号をお願いいたします。
- ・カスタマー：*****
- ・オペレーター：*****
- ・カスタマー：*****
- ・オペレーター：*****

② 分類結果を出力

本人確認の有無

有

お問合せの要約

- ・来月の電話代の請求額を確認したいと要求している
- ・10月18日に【金額】円の引き落としがあったことを述べている
- ・その引き落としがauの電話料金かどうか確認したいと要求している
- ・クレジットカード会社に問い合わせたことを述べている

回答の要約

- ・11月5日請求分は11月9日に確定することを説明した
- ・【金額】円の引き落としについて、当社の料金ではないことを確認した
- ・クレジットカード会社に問い合わせで詳細を確認するよう提案した
- ・10月18日に当該電話番号に関する【金額】円の請求はないことを確認した

Reason 1 **コンタクトリーズンを抽出**

12月に引き落としされる携帯電話の請求額を確認したい (52%)

Category 1 **あらかじめ設定したカテゴリから選択**

料金照会

Detail Intent 1 **あらかじめ設定したインテントから選択**

請求金額を確認したい

Reason 2

10月18日に引き落としされた【金額】円がauの電話料金かどうか確認したい (48%)

Category 2

料金照会

Detail Intent 2

請求金額を確認したい

長く複雑な応対履歴から瞬時にコンタクトリーズンを抽出

<「コンタクトリーズン分類 LLM アプリ」分類結果イメージ>

今後もお客様企業からのフィードバックをもとに LLM アプリの改善・開発を進め、アルティウスリンクにおけるコンタクトセンター運営サービスの品質強化や、競争力向上のための価値創出を実現してまいります。

※1. デジタル BPO を推進する新サービスブランド「Altius ONE」リリース

<https://www.altius-link.com/news/detail20240508.html>

※2. 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

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

※3. 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

<https://www.altius-link.com/news/detail20241111.html>

※4. 国産 LLM アプリを開発している企業・業界を対象とする

|| 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 若槻 肇

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/>

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。