

アルティウスリンク、首都高速道路のお客さまセンター体制強化 カスハラ対策マニュアル×音声認識システムで現場力アップ

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：若槻 肇、以下 アルティウスリンク）は、首都高速道路株式会社（所在地：東京都千代田区、代表取締役社長：寺山 徹、以下 首都高速道路）におけるカスタマーサポート業務を支援し、24 時間 365 日運用体制の構築と、カスタマーハラスメント対策の強化を実現しました。カスハラ対策の運用を支える音声認識システム「AmiVoice[®]」の導入により、オペレーターの心理的安全性を確保。BCP 対策の一環となる非常時の柔軟な人員体制や、99%のお客さま対応を完結するセンター運営を通じて、社員がコア業務に集中できる環境づくりを支援しています。

[首都高速道路様の導入事例はこちら](#)



背景・課題～「お客さま第一」を実現するセンターの体制強化を目指して～

- **24 時間 365 日間合せ可能な体制の構築**
当初、首都高速道路様が自社運営していた「お客さまセンター」は、24 時間 365 日受付体制の構築に伴う人員の確保やそれに伴う労務管理が課題となっており、お客さま対応を専門とする会社への委託を検討されていました。
- **非常時の柔軟な人員体制の整備**
大型イベント、台風や大雪といったある程度予測できる対応にとどまらない、地震のような予測不能な非常事態発生時にも問合せ対応可能な人員体制の整備が課題となっていました。
- **カスタマーハラスメントへの対応強化**
長時間の苦情や不当な要求、暴言など、円滑な業務遂行に支障をきたすカスハラが深刻化しており、オペレーターを守るための明確な対応方針と体制整備が急務となっていました。

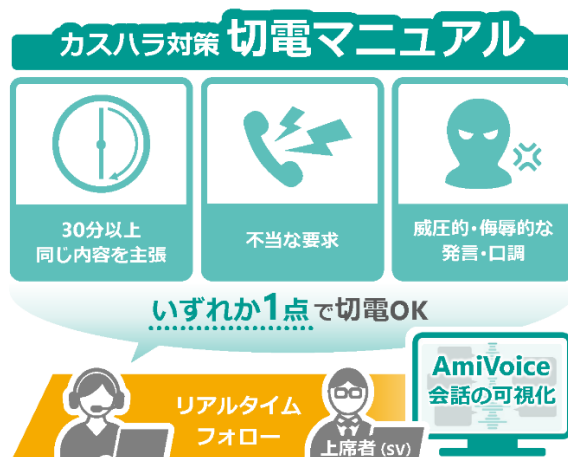
取り組みの成果・ポイント

- **非常事態発生時における「非常参集体制」の構築で安定運営を実現**
電気・通信といった生活インフラ領域の業務支援実績が豊富なアルティウスリンクには、非常時でも事業を継続しつつ、オペレーターが安全に出勤できるための仕組みを構築・実践してきた知見があります。このノウハウを生かし、公共交通機関が止まった際も、代替手段で出勤可能な人員をあらかじめリストアップして備えることで、非常事態発

生時にも安定した運営を保てる体制を構築しました。

- **カスハラ対策を支える音声認識システムの導入で安心できる環境整備**

首都高速道路様では、カスハラ対策として、「切電マニュアル（カスハラ対策マニュアル）」を策定し、一定条件下での切電をルール化しています。このマニュアルの運用をサポートする音声認識システム「AmiVoice®」を当社提案により導入し、会話の可視化やリアルタイムアラート表示、対応履歴確認が可能になりました。さらに、対応内容が客観的に記録されることで、マニュアル遵守を正しく検証できるようになりました。オペレーターからは「電話対応に前向きになれた」「守ってもらえる安心感は大きい」という声があり、心理的安全性の高い業務環境を実現しました。



導入事例ではさらに詳細な内容をご紹介しますので、ぜひご覧ください。

[首都高速道路様の導入事例はこちら](#)

アルティウスリンクは、これからも首都高速道路様と共に「お客さま第一」の実現に向け、迅速かつ的確な情報提供を通じて、お客さまの期待を超える高品質なサービスの提供に努めてまいります。また、今後は電話対応にとどまらず、テキスト化した問合せデータを蓄積し、交通状況や気象などの事象と入電の相関を分析することで、問合せ前の情報提供、情報提供手段の追加や改善など、事業や施策に活かす取り組みにも注力してまいります。

◎関連情報

・「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 56,000 人（連結）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 サービス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/>

◎商標



- ・「AmiVoice®」は、株式会社アドバンスト・メディアの登録商標です。
- ・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。