

10月16日（木）「ネクスト・コンタクトセンター・サミット 2025 秋」に登壇
消費者 3,000 人の調査結果からみるお客様の『本音』 今取り組むべきコミュニケーション戦略とは

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：那谷 雅敏、以下 アルティウスリンク）は、株式会社リックテレコム主催の「ネクスト・コンタクトセンター・サミット 2025 秋」に協賛し、2025年10月16日（木）に「顧客理解の深化と進化」をテーマとしたセッションに登壇します。



2025年10月16日(木)

●セッション枠 [D1-O] 10:30~12:00

消費者3,000人の
調査結果からみるお客様の『本音』
今取り組むべきコミュニケーション戦略とは

[お申し込みはこちら](#)

「ネクスト・コンタクトセンター・サミット 2025 秋」 概要

コンタクトセンターの業務や組織のあり方にも大きな影響があると推察される AI エージェントですが、その最大の鍵を握るのは「データ」です。対応履歴や Web 行動ログなど、さまざまな情報を多層的にとらえることで顧客理解の解像度を上げることが、AI 活用の前提条件。顧客を知り、より最適なタイミングでのアプローチを実践するために「今、やるべきこと」を検証します。

日程	2025年10月16日（木）・17日（金）10:30~17:00（各日）
開催形式	オンライン
参加方法	事前登録制（定員：各日 500 名）、参加無料 イベント詳細・お申し込みはこちら： https://callcenter-japan.com/html/nccs2025-3/
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

登壇セミナー 概要

日程	2025年10月16日（木）セッション枠 [D1-O] 10:30~12:00 ※アルティウスリンク登壇時間：11:20~12:00
テーマ	顧客理解の深化と進化
構成・内容	① オープニングセッション 「パーソナライズ化がもたらす CX のイノベーション「新・CRM」で実践するコミュニケーション術」 ② プラチナスポンサーセッション（当社登壇） 「消費者 3,000 人の調査結果からみるお客様の『本音』 今取り組むべきコミュニケーション戦略とは」 アルティウスリンクが毎年発行している調査レポート「企業とお客様とのコミュニケーション実態」は、2018 年から始まり今年で 8 年目を迎えました。デジタル化が進み消費者のリテラシーも向上するなか、お客様サポートの在り方も大きく変化を続けています。本講演では、3,000

	人の消費者調査結果をもとに、国内最大規模のコンタクトセンターリソースを有するアルティウスリンクが考える、企業が今取り組むべきコミュニケーション戦略やチャネル設計についてお話しします。
登壇者	・法人企画統括本部 営業企画本部 マーケティング戦略部 部長 蓬田 玲子 ・事業企画統括本部 DX サービス開発本部 本部長 田村 敏紀

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。多様な人財とグループのアセットを活かし、コンタクトセンター、バックオフィス、営業支援、IT ソリューションなど、企業活動を支える包括的な BPO サービスをワンストップで提供しています。人による高付加価値なオペレーションに、生成 AI などの先端テクノロジーと高度なデータ活用を掛け合わせることで BX（ビジネストランスフォーメーション）を推進し、企業の競争力強化を支援しています。「そのつながりを、もっとつよく。うつくしく。おもしろく。」をパーパスに掲げ、人と企業、社会のつながりをより豊かにしながらお客様企業とともに価値を創造し、持続可能な社会の発展に貢献してまいります。

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 那谷 雅敏

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

- ・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。