

「コンタクトセンター・アワード 2025」で 「オペレーション部門賞」および「ストラテジー部門賞」を受賞

アルティウスリンク株式会社（本社：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、2025 年 9 月 17 日に開催された「コンタクトセンター・アワード 2025」（主催：株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部 共催：イー・パートナーズ有限会社）において、「オペレーション部門賞」および「ストラテジー部門賞」を受賞しました。

「コンタクトセンター・アワード」は、2004 年に創設された国内最大規模の表彰制度で、業界の優れた取り組みを広く紹介し、企業間の相互研鑽を促進することを目的としています。



コンタクトセンター アワード 2025

Center of Excellence

「コンタクトセンター・アワード」公式サイト：<https://www.cc-award.com/>

センター表彰部門「オペレーション部門賞」受賞概要

- 発表テーマ
『切電』が変える?お客さま対応の未来 ～社員を守る新たなカスタマーハラスメント対策のかたち～
- 活動内容
アルティウスリンクが運営を受託する「首都高お客さまセンター」では、24 時間 365 日、年間約 62 万件の電話対応を行っています。「お客さま第一」の理念のもと真摯なお客さま対応を続ける一方で、過度なクレームによるオペレーターの負担や定着率の低下が課題となっていました。
このような課題に対し、「会社は社員を必ず守る」という方針のもと、通話終了の判断基準を明文化した「切電マニュアル」を策定。さらに、音声認識システム「AmiVoice®」を活用し、暴言や長時間通話をリアルタイムで検知して管理者が介入できる体制を構築しました。これにより、心理的安全性の高い業務環境を実現しています。
- 受賞理由
コンタクトセンター業界が抱える課題に対して、経営層を巻き込んで施策を実行し、社員の安全と心理的負担に配慮しつつ、お客様への提供価値も維持したことが、業界のロールモデルとして高く評価されました。

本取り組みは、アルティウスリンクの事例インタビューで詳しくご紹介しています。

<https://www.services.altius-link.com/case/public/shutoko/>



センター表彰部門「ストラテジー部門賞」受賞概要

- 発表テーマ
チャット Bot をつくったけど上手いかわからない…を打破! シナリオ磨き上げ×利用促進で実現する効果最大化
- 活動内容
アルティウスリンクが運営を受託する「KDDI お客さまセンター」では、月間約 100 万から 120 万件のお問合せに対応。チャットボットの導入により 24 時間 365 日対応可能な環境を整備しましたが、導入当初は利用率や解決率の伸び悩みが課題でした。
そこで、生成 AI と定型 AI を組み合わせたお客さま向けの入力支援機能を導入。コミュニケーターの対応経験を活かした継続的なシナリオ改善や、個人認証によるパーソナライズ対応を進めることで、チャットボットの利便性と精度を高めました。結果として利用率は 50% 超、解決率は 85% まで向上。チャットボットでの問合せ件数も 32% 増加し、次回利用意向率は 91% に達するなど、顧客満足度の向上に大きく貢献しています。
- 受賞理由
コミュニケーターによるチャットのチューニング体制の構築・運用や、生成 AI と定型 AI のハイブリッド活用など、解決率を大幅に向上させた工夫が高く評価されました。

なお、KDDI とアルティウスリンクの受賞は、昨年度の「最優秀テクノロジー部門賞」に続き、2 年連続での受賞となります。

<https://www.altius-link.com/news/detail20240924.html>



以 上

|| 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ans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/>

- ・「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。