

運営を支援する NEXCO 東日本の「お客さまセンター」が 「HDI 格付けベンチマーク」で最高評価の『三つ星』を 14 年連続獲得！

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）が運営を支援している東日本高速道路株式会社（本社：東京都千代田区 代表取締役社長：由木 文彦 以下 NEXCO 東日本）の「お客さまセンター」が世界最大のサポートサービスのメンバーシップ団体 HDI の日本法人 HDI-Japan が主催する「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」の問合せ窓口部門において、最高評価である『三つ星』を 14 年連続で獲得しました。

評価ポイント

問合せ窓口部門では、国際標準に基づき設定された対応スキルや対応時間など、クオリティとパフォーマンスの複数の評価基準に沿い、専門審査員がお客さま視点で三つ星～星なしの 4 段階で評価を行います。

今回の審査では、クオリティ評価項目の「サービス体制」やパフォーマンス評価項目の「平均応答速度」において、2 年連続で満点を獲得しました。特に「サービス体制」においては、対応の迅速さに加え、他社管理エリアも含めた参考情報の提供や、走行経路に応じたサービスエリア・パーキングエリアの施設・割引情報のご案内など、お客さまのニーズに寄り添った柔軟な情報提供を心がける姿勢が高く評価されました。

取り組み内容と今後の展望

NEXCO 東日本様の「お客さまセンター」は、2007 年の開設時よりアルティウスリンクにて運営を支援しております。「お客さまを第一に考え、安全・安心・快適・便利を向上させること」という NEXCO 東日本様のグループ経営方針に定めるカスタマーサポートを、24 時間 365 日提供しています。

アルティウスリンクでは、「お客様一人ひとりに合わせた対応」の実現に向けて、音声認識システム「AmiVoice®」を活用した応対品質フィードバックの運用を開始しました。オペレーターは自らの対応内容をすぐに振り返ることができ、業務管理者もリアルタイムで音声データに基づいた指導を行うことで、対応の精度向上とスピードアップの両立を図っています。

こうした取り組みにより、迅速かつ的確な情報提供が可能となり、今回高く評価いただいた「サービス体制」や「平均応答速度」の向上につながったと考えています。今後は、「AmiVoice®」を使用した全件自動評価と人による評価を組み合わせたフィードバック体制を構築し、さらなる品質向上を図ってまいります。

NEXCO 東日本お客さまセンター長 杉野久美様 コメント



NEXCO 東日本お客さまセンターは、HDI-Japan が実施する令和 7 年「問合せ窓口格付け調査」で 14 年連続となる最高評価の「三つ星」評価を獲得しました。これは、当社サービスを利用されるお客さまに対してサービス内容を的確に理解・習得したうえでの品質の高いオペレーション、すなわち「お客さま視点での対応」による結果と考えています。今後も多くのお客さまに寄り添い、センター一丸となって対応してまいります。

アルティウスリンクは、今後もお客様企業とともに、最新テクノロジーの活用とお客さまに寄り添う「人」ならではの高度なオペレーションで応対品質向上に努め、CX 向上に取り組んでまいります。

|| 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/>

・ 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。