

アルティウスリンク、りそなグループの社内ヘルプデスクを完全チャット化 問合せの 7 割をチャットボットが対応し、人員最適化・効率化を実現した好事例を公開

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、りそなグループにおける銀行 4 社※1（以下、りそなグループ）の社内ヘルプデスクの内製化を支援するとともに、完全チャット化し人員最適化および効率化した好事例を公開しました。

※1 株式会社りそな銀行（所在地：大阪府大阪市、社長：岩永 省一）、株式会社埼玉りそな銀行（所在地：埼玉県さいたま市、社長：福岡 聡）、株式会社関西みらい銀行（所在地：大阪府大阪市、社長：西山 和宏）、株式会社みなと銀行（所在地：兵庫県神戸市、社長：持丸 秀樹）

導入事例





POINT 1

シナリオ最適化による対応範囲の拡大と
利便性向上で、チャット利用が増加

POINT 2

問合せの7割をチャットボットがカバーし、
従来の4割の人員での対応を実現

[りそなグループ様の導入事例はこちら](#)

背景・課題

- 対応範囲の拡大、社内にノウハウを蓄積するため運営体制の見直しが課題

りそなグループ様では、これまで社内ヘルプデスク業務を外部のシステム開発会社に委託していました。しかし、委託先が担当するシステムにしか対応できず、問合せ方法も電話に限られていたため、対応範囲や利便性に課題がありました。また、グループ全体で業務の内製化を進め、社内にノウハウを蓄積していく方針もあり、運営体制の見直しが求められていました。

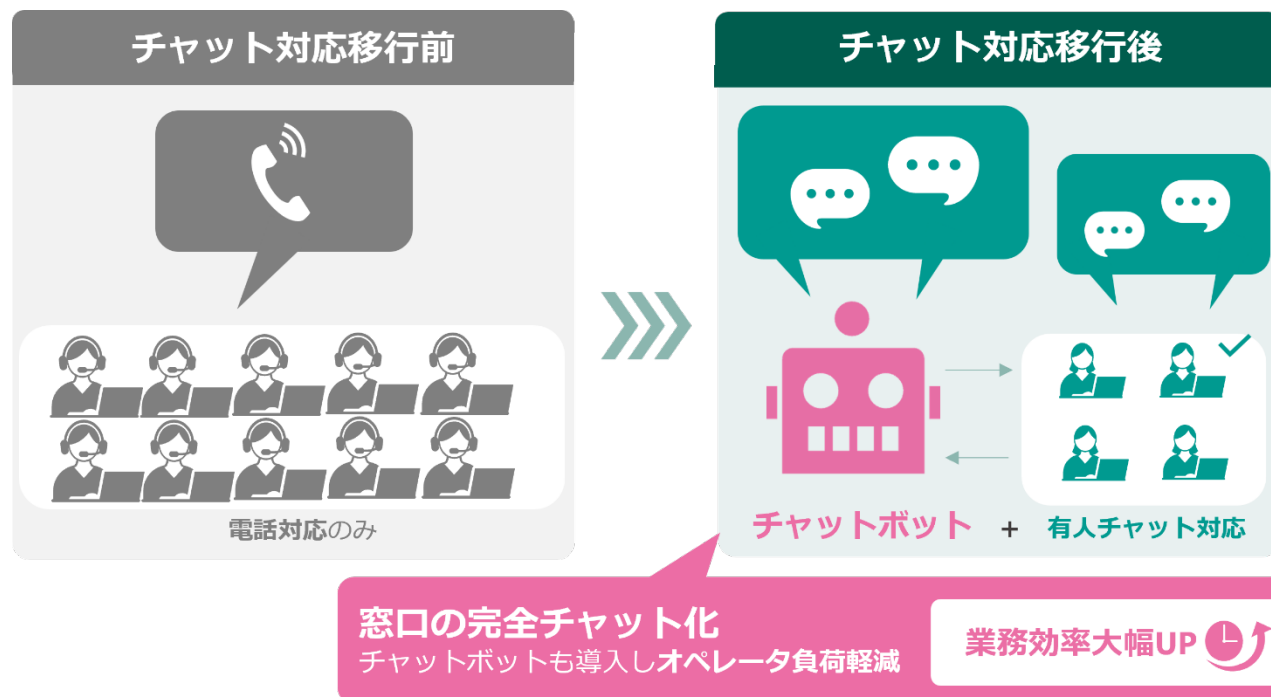
取り組みの成果・ポイント

- シナリオ最適化による対応範囲の拡大と利便性向上で、チャット利用が増加

過去の間合せデータを分析、よくある問合せを抽出し、既存の FAQ と組み合わせて最適なチャットボットの対応シナリオを設計。これにより、対応範囲の拡大と利便性向上を実現し、チャットの利用頻度が増加しました。さらに、チャットボットの知見を持つメンバーを専任で配置し、チューニングを実施することで精度の向上にも努めました。

- 問合せの 7 割をチャットボットがカバーし、従来の 4 割の人員での対応を実現

段階的に電話対応を縮小し、完全チャット化を実現しました。1 人のオペレーターが複数の問合せを同時に対応できるようになったことに加え、全体の約 7 割の問合せをチャットボットが対応することで、対応量が増加する中でも従来の約 4 割の人員で対応が可能となりました。



導入事例ではさらに詳細な内容をご紹介しますので、ぜひご一読ください。

[りそなグループ様の導入事例はこちら](#)

今後もアルティウスリンクはりそなグループ様の内製化を支援するとともに、品質の高いサービスを提供してまいります。また、最新テクノロジーの活用や人による高度なオペレーションを通じて、お客様企業のビジネスに貢献してまいります。

◎関連情報

- ・社内ヘルプデスク サービスページ：<https://www.services.altius-link.com/services/contactcenter/inhouse-help-desk/>
- ・AI チャットボット サービスページ：<https://www.services.altius-link.com/services/omnichannel/aichat/>
- ・有人チャットオペレーション サービスページ：<https://www.services.altius-link.com/services/omnichannel/humanchat/>

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。