

**12 月 3 日（水）・1 月 14 日（水） KDDI×アルティウスリンク 共催オンラインセミナー開催**  
**「KDDI のお客さまセンターは DX で何を変革したのか？」**

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、KDDI 株式会社と 2025 年 12 月 3 日（水）・2026 年 1 月 14 日（水）に KDDI 共催オンラインセミナー「KDDI のお客さまセンターは DX で何を変革したのか？」を開催します。

[\*\*お申込みはこちら\*\*](#)

デジタル化が加速するコンタクトセンター業界では、チャットボットや生成 AI、VOC 活用などのツール導入が進む一方で、「導入しただけでは成果が出ない」という声も少なくありません。本セミナーでは、KDDI お客さまセンターの実践事例をもとに、DX による業務効率化と CX 向上を両立させるための具体的なアプローチを解説します。ぜひお気軽にご参加ください。

**オンラインセミナー 概要**

|       |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 日程    | 2025 年 12 月 3 日（水）／ 2026 年 1 月 14 日（水）<br>13:00～14:00<br>※いずれも同じ内容です。申し込みフォームよりご都合の良い日程をお選びください。                                                                                                                                                |
| タイトル  | 「KDDI のお客さまセンターは DX で何を変革したのか？」                                                                                                                                                                                                                 |
| プログラム | ① KDDI お客さまセンターの DX 化・AI 化の取り組み紹介<br>～シナリオ磨き上げ×利用促進で実現する効果最大化～<br>KDDI 株式会社 カスタマーサービス本部 カスタマーサービス企画部<br>副部長 野口 健<br><br>チャットボットの利用率 50%超・解決率 85%を達成。その成果の裏にあったのは、シナリオ改善の工夫と生成 AI の活用。月間 200 万件の問い合わせに対応する KDDI のお客さまセンターが挑んだ課題と、その突破の秘訣をご紹介します。 |

|             |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <b>② デジタルコンタクトセンター成功のカギを握るオペレーションノウハウ</b><br>アルティウスリンク株式会社 DXサービス開発本部 DXサービス開発部<br>部長 長田 智樹<br><br>チャットボットのみならず音声認識や生成 AI など、テクノロジーを導入したデジタルコンタクトセンターが、効果を上げるために本当に必要なものは、「オペレーションの経験知」です。本講演では、さまざまな業種のコンタクトセンター運用で培ったノウハウとテクノロジー導入効果の最大化について解説します。  |
| <b>開催形式</b> | オンライン（Microsoft Teams タウンホール配信）<br>※参加 URL はお申込み後、メールにてお知らせいたします                                                                                                                                                                                      |
| <b>参加方法</b> | 事前登録制（無料）<br>お申込みフォーム： <a href="https://bizpages.kddi.com/kd-semform-251203_dx.html">https://bizpages.kddi.com/kd-semform-251203_dx.html</a><br><br>申込締切日<br>2025 年 12 月 3 日（水）開催 → 12 月 2 日（火）17:00 まで<br>2026 年 1 月 14 日（水）開催 → 1 月 13 日（火）17:00 まで |

以上

- ・プログラム内容は予告なく変更となる可能性があります。予めご了承ください。
- ・フリーアドレスでのお申込みはご遠慮ください。
- ・申込み後の翌日まで登録完了メールが届かない場合、事務局<sl-info@kddi.com>までご連絡ください。
- ・同一メールアドレスでの複数名の申込みはできませんので、事務局<sl-info@kddi.com>までお問合せください。
- ・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。

## 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/>