

アルティウスリンク、西濃運輸のカスタマーセンターで 繁忙期・非常時でも応答率 100%を実現

ボイスボット×オペレーターの電話対応で、CX 向上と効率化を両立する DX 手法

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、西濃運輸株式会社（所在地：岐阜県大垣市、代表取締役社長：高橋 智、以下 西濃運輸様）のカスタマーセンターで、ボイスボット導入により繁忙期や非常時においても応答率 100%を維持した好事例を公開しました。



[西濃運輸様の導入事例はこちら](#)

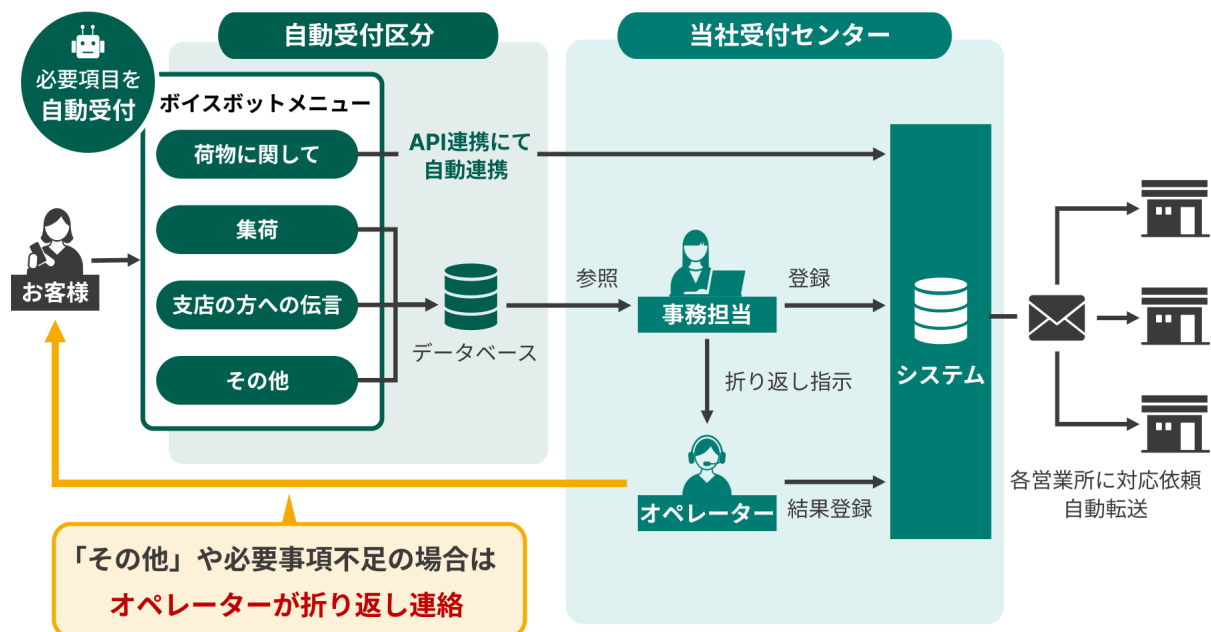
背景・課題

配達に関する総合的なお問合せ受付窓口となるカスタマーセンターでは、繁忙期や自然災害など非常時における呼量増加への対応が課題となっていました。オペレーターによるお客様への寄り添いやホスピタリティを重視してきましたが、限られた人員だけでは応答率 100%の維持が困難でした。そこで、効率化を図るために IVR（自動音声応答）の導入も検討しましたが、機械的な対応による顧客体験の低下を懸念され、「人の温かさ」を損なわない仕組みが求められていました。

取り組みの成果・ポイント

ボイスボットシステム「MOBI VOICE®」を活用し、一次対応として AI がお客様からも要件をヒアリングし、その後オペレーターによる折り返し対応を組み合わせたハイブリッド体制を導入しました。システム内に「人につなぐ仕組み」を組み込むことで、温かみのある対応を損なうことなく、かつ応答率 100%を維持することで CX 向上を実現しました。

さらに、西濃運輸様との緊密な連携により、オペレーションの迅速な改善と働きやすい環境の整備を推進しています。カスタマーセンターの離職率は 0.5%以下と高い定着率を維持し、高品質なサービス提供につなげています。



導入事例ではさらに詳細な内容をご紹介しますので、ぜひご覧ください。

[西濃運輸様の導入事例はこちら](#)

今後も、当社は西濃運輸様と協働し、ボイスボットとオペレーターが連携するハイブリッド体制をさらに強化し、サービス品質の向上に努めてまいります。また、現場の声を活かしたシステム改善や働きやすい環境づくりにも継続して取り組み、オペレーターがより安心して業務に集中できる体制を整えることで、さらなるCX向上と持続的な成長に貢献してまいります。

◎関連情報

・「カスタマーサポート」サービスページ

<https://www.services.altius-link.com/services/contactcenter/customer-support/>

・「ボイスボット」サービスページ

<https://www.services.altius-link.com/services/voicebot/>

|| 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

- ・MOBI VOICE®は、モビルス株式会社の登録商標です。
- ・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。