

アルティウスリンク、リンベルのコンタクトセンター改革を FAQ ツールと人材育成で推進

デジタル活用と人の力で“お客様ファースト”を実現

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、リンベル株式会社（所在地：東京都中央区、代表取締役会長 CEO：東海林 秀典、以下 リンベル様）のコンタクトセンターにおいて、デジタルツール活用と人材育成による業務効率化および応対品質向上を実現した好事例を公開しました。

導入事例

POINT 1

安定した人材確保・職場環境の整備

POINT 2

FAQツールの導入による業務効率化

[リンベル様の導入事例はこちら](#)

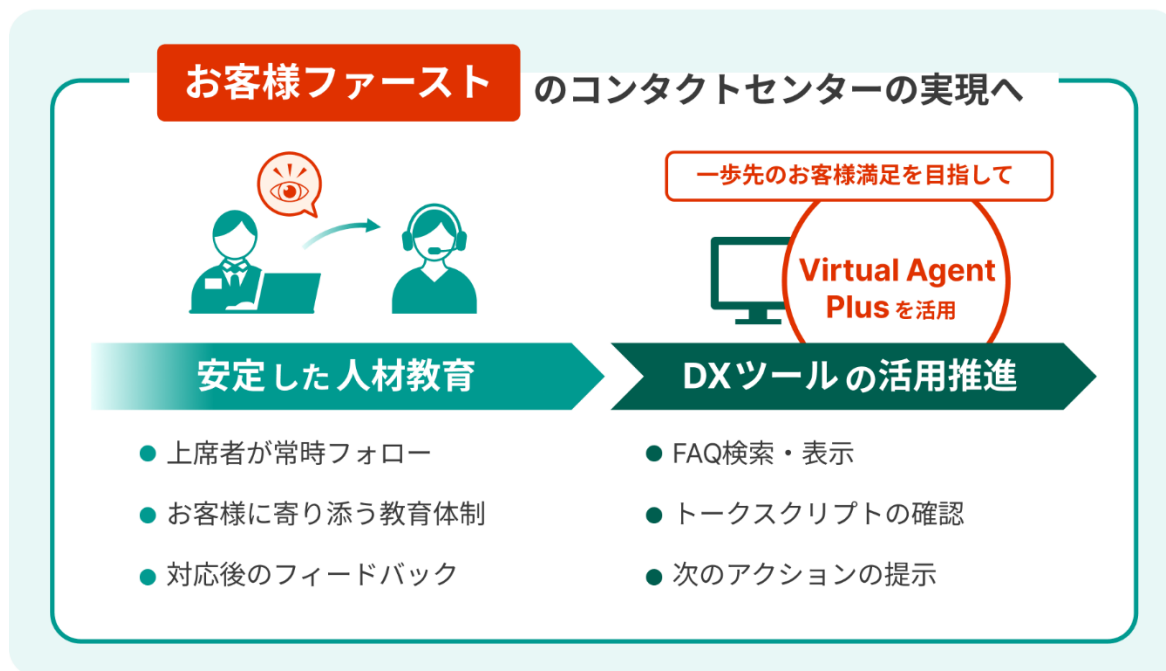
背景・課題

リンベル様の事業拡大に伴い、地方拠点での人材確保や新人オペレーターの育成・定着といった、コンタクトセンター体制強化の課題に直面していました。また、リンベル様が創業以来掲げている「満足の保証」という理念のもと、業務効率化と人材育成の両立によって、お客様に寄り添う高品質なコンタクトセンター運営が求められました。

取り組みの成果・ポイント

- **安定した人材確保と、オペレーターが定着しやすい職場環境の整備**
カタログギフトに関する問合せ対応は、単なる商品説明にとどまらず、贈り主・受取主双方への配慮が求められる高度な業務です。この状況を踏まえ、新人オペレーターが安心して対応できるよう、実践に向けた座学・ロールプレイング・OJT を組み合わせた研修を実施しています。さらに、管理者による細やかなフィードバックや常時フォロー可能な体制を整備し、現場でのサポートを強化しました。
- **FAQ ツール「Virtual Agent Plus」の導入による業務効率化**
対応難易度に関わらず幅広い問合せが新人オペレーターにも寄せられるため、教育面で課題が生じていました。そこで、電話対応中に FAQ やトークスクリプトを簡単に検索・表示できる「Virtual Agent Plus」を導入しました。これにより、必要な情報にすぐアクセスできるようになり、業務効率化と対応品質の向上につながっています。

導入事例ではさらに詳細な内容をご紹介しますので、ぜひご一読ください。



[リンベル様の導入事例はこちら](#)

リンベル様とアルティウスリンクは今後も協働してより良いコンタクトセンター運営を目指します。FAQ ツールや人材育成に加え、生成 AI や AI チャットボットなどの技術活用も視野に入れ、さらなる応対品質向上を目指してまいります。

また、当社では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成長、企業価値向上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/>

・「FAQ システム」サービスページ

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

Virtual Agent Plus について

当社のグループ会社である、アルティウスリンク アップス株式会社が提供するナレッジプラットフォームです。ナレッジ管理、FAQ システム、チャットボットの全てを一元管理し、運用しやすい仕組みでナレッジの鮮度を保ちます。オペレーターの応対支援、社内ヘルプデスク、エンドユーザー向け FAQ システムやチャットボットなど、社内外問わず幅広い活用が可能です。

|| 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/>

◎商標

- ・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。