

2026年 年頭所感

2026年の年頭にあたり、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

2025年は、生成AIやAIエージェントの実用化が進み、企業の業務プロセスや顧客体験のあり方を大きく変える一年となりました。RPA・AI・データ連携を組み合わせたハイパーオートメーションの加速や顧客体験のパーソナライズも進み、企業と顧客の関係性は新しい段階へと進化しています。こうした変化に加え、人材不足や働き方の多様化など、企業を取り巻く課題はさらに複雑化し、社会全体が大きな転換期を迎えていきます。BPO市場においても、AIと人の協働による業務効率化や品質向上への期待が高まり、アウトソーシングの役割はますます重要になっています。

こうした環境のなか、当社は企業とお客様のコミュニケーションの在り方を進化させ、社会のさまざまな接点で人と人、企業とお客様をつなぐ役割を担ってきました。企業活動の現場では、AIやデジタル技術の活用による業務変革が進み、現場主導の柔軟な対応力や専門性がより一層求められています。

2026年、私たちは「Total CX² Design Company」という新たなビジョンを掲げます。これは、顧客体験価値(CX)の向上だけでなく、企業側の変革(Corporate Transformation)も含め、バリューチェーン全体にわたる「企業とお客様のつながりすべてをデザインする」という挑戦です。企業活動全体の体験価値を設計・最適化することで、企業の事業成長を支援してまいります。

具体的には、インサイドセールスからフィールドセールス、デジタルマーケティングなどのプロフィットセンター領域、カスタマーサポートやテクニカルサポートなどのオムニチャネルのコンタクトセンター領域、一般事務や営業事務などのバックオフィス、人事・経理・購買などのコーポレート業務、IT部門の設計・構築から運用・監視、社内ヘルプデスクまで、企業のバリューチェーンごとに最適なCX²デザインを提供します。私たちはこれらの幅広いサービスを通じ、企業の戦略的パートナーとして競争力強化や持続的な発展に貢献してまいります。

この新たなビジョンの実現に向けて、現場主導の変革や、AI・デジタル技術の活用によるさらなる業務効率化、ナレッジ活用の横展開など、組織一丸となった「ワンアルティウスリンク」で新しい価値創造に挑戦します。そして、私たちのパーソナル「そのつながりを、もっとよく。うつくしく。おもしろく。」のもと、社会の変化を力に変え、私たちにしか創造できないつながりを未来へとつなげてまいります。

本年も皆様のご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

アルティウスリンク株式会社
代表取締役社長 那谷 雅敏

|| 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rans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。」をパークスに掲げ、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。