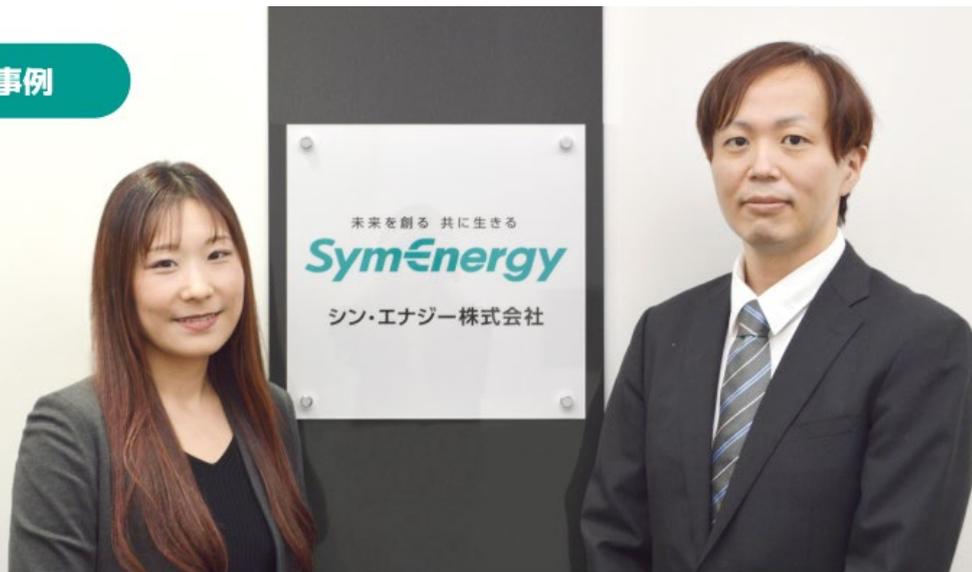


アルティウスリンク、シン・エナジーの顧客サポートで 本社へのエスカレーションゼロ・一次解決率向上を実現した事例を公開

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、シン・エナジー株式会社（所在地：兵庫県神戸市、代表取締役社長：乾 正博、以下 シン・エナジー様）の電力顧客サポート業務において、本社へのエスカレーションゼロおよび一次解決率の向上を実現した事例を公開しました。本事例は、当社の新ビジョン「Total CX² Design Company」が掲げる顧客体験価値の向上を、具体的な成果として体現したものです。

導入事例



POINT 1

電力業務の知見を活かした
業務遂行

POINT 2

マニュアル整備でセンター内
解決率向上

POINT 3

VOC分析による
サービス品質の向上

[シン・エナジー様の導入事例はこちら](#)

背景・課題

シン・エナジー様の顧客サポートセンターは、一般家庭や商店などに向けて、日々の暮らしに欠かせない電力に関する問合せ対応を担っています。電力小売事業者として直接の契約窓口となる同社のセンターには、料金や契約内容だけでなく、停電や設備に関連した内容まで、さまざまな問合せが寄せられます。電力事業は、生活インフラとして高い正確性が求められると同時に、制度改正や料金体系の見直しが頻繁に発生する領域です。そのため、状況を的確に把握し、お客様一人ひとりのケースに応じて適切に案内するには、高度な専門知識と的確な判断が不可欠です。加えて、複数の運営体制を統合する中で、対応判断や運用の一元化も進める必要がありました。こうした背景から、一次対応の段階で問合せを的確に整理・判断できる体制を構築し、センター内での解決率を高めることが課題となっていました。

取り組みの成果・ポイント

- **運営体制統合後に本社へのエスカレーションゼロを実現**
2社で運営していた体制を一本化するにあたり、システムや業務の引き継ぎを円滑に進めるとともに、対応判断や運用フローを現場で完結できる形へ再設計しました。判断基準を明確化したマニュアル整備とフォロー体制の構築を進めた結果、本社へのエスカレーションゼロを実現したほか、通常の見合せにおいても一次解決率が約70%まで向上しました。

- **VOCを起点とした改善提案による継続的な品質向上**

日々の問合せ対応で蓄積されるVOC（お客様の声）を起点に、お客様がつまづきやすいポイントを分析し、運用ルールやマニュアルの見直し、関連プロセスの改善提案を継続的に行っています。例えば、申し込み時の不備内容や問合せの傾向を分析し、発生要因を整理したうえで申込プロセスを見直すことで不備を削減し、サービスの向上につなげました。



導入事例ではさらに詳細な内容をご紹介しますので、ぜひご覧ください。

[シン・エナジー様の導入事例はこちら](#)

シン・エナジー様とアルティウスリンクは今後も協働し、さらなる「迅速かつ正確な対応」と「品質の可視化」を目指して取り組みを進めてまいります。お客様満足度の一層の向上を目指し、AIを活用したオペレーター支援システムの導入も視野に入れながら、より高度で安定したカスタマーサポート体制の構築を図っていきます。

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/>

|| 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、人とデジタル融合による価値創造を核に、企業のお客様対応を含むフロントオフィスから、バックオフィス、IT 領域まで、企業活動を包括的に支える BPO サービスをワンストップで国内外に提供しています。アジアおよび北米を中心に 7 か国で事業を展開し、多様なパートナー企業との協働を通じて AI×デジタルを起点としたオペレーションの高度化と CX 向上につながる新たな価値創出に貢献しています。企業とお客様のつながりすべてをデザインする「Total CX² Design Company」として、顧客体験価値（Customer Experience）の向上と企業変革（Corporate Transformation）という二つの CX を統合的に実現し、企業の中長期的な事業成長を支援します。パーパスである「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、人と企業、社会のつながりをより豊かにし、お客様企業とともに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 : ①カスタマーサクセスサービス ②コンタクトセンターサービス ③ビジネスアウトソーシングサービス
④コーポレートアウトソーシングサービス ⑤IT アウトソーシングサービス ⑥グローバルサービス
⑦人材派遣、保険代理店、電報等のサービス提供

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。