

アルティウスリンク、阪急電鉄のコンタクトセンターに「Altius ONE」を導入 クラウド化・生成 AI 活用により対応履歴の可視化と業務効率化を実現

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、阪急電鉄株式会社（所在地：大阪市北区、代表取締役社長：嶋田 泰夫、以下 阪急電鉄様）のコンタクトセンター業務において、当社のデジタルコンタクトセンターサービス [Altius ONE for Support](#) を導入した事例を公開しました。オンプレミス環境からクラウドへの移行と生成 AI 活用により、対応履歴の可視化や自動要約を実現。1 件あたりの平均処理時間が約 30 秒短縮され、応答率の向上と案内品質の平準化につながっています。

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。



[阪急電鉄様の導入事例はこちら](#)

背景・課題

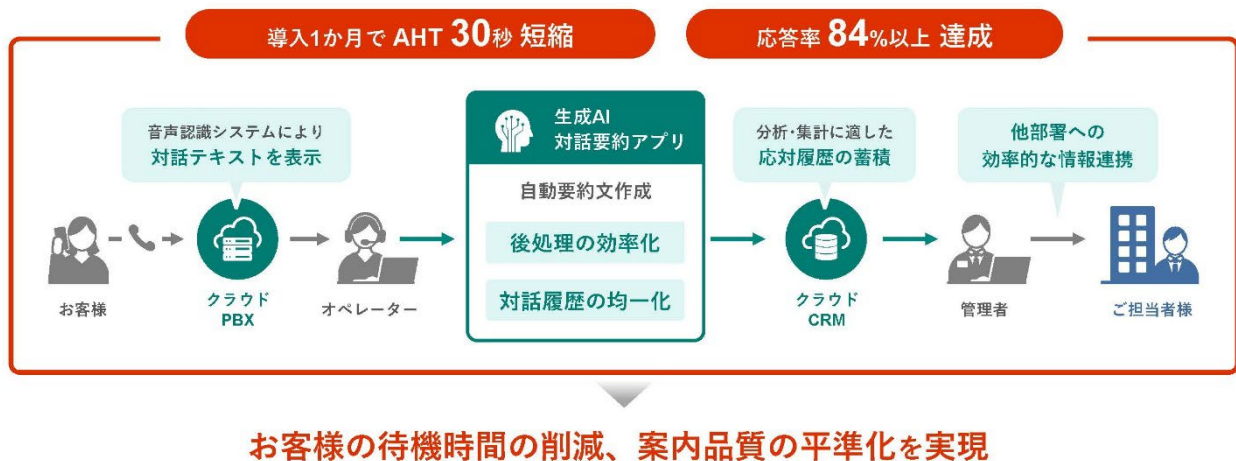
阪急電鉄様が運営する交通ご案内センターは、公共性の高い窓口として、正確性と迅速性、そしてお客様に寄り添う対応の両立に取り組んでいます。一方で、以下のような課題が顕在化していました。

- ・定期券や IC カードの利用方法、お忘れ物、運行状況の確認など、問合せ内容の多様化
- ・紙のダイヤ表を参照した対応や FAX 送受信などのアナログ運用
- ・オンプレミス環境のもとで各システムが分断され、情報を一元的に管理できない状況

これらの要因から対応難易度が高まり、オペレーター間のスキル差が拡大しました。案内品質の平準化や迅速な対応を安定的に実現することが難しい状況にありました。

取り組みの成果・ポイント→オンプレミス環境からクラウド移行でシステム刷新、コンタクトセンターを高度化

- **生成 AI 活用による応対業務の効率化と案内品質の平準化**
基盤となるシステムインフラを刷新し、通話内容を音声認識ツールにより自動テキスト化、生成 AI によって対話履歴を要約する仕組みを導入しました。これにより、オペレーターへの負荷軽減のみならず、管理者が自席から複数の通話をリアルタイムに把握できる環境が整い、オペレーターへの支援や判断の迅速化にもつながっています。
- **紙資料や FAX による情報共有から、情報の一元管理・リアルタイム共有への転換**
応対履歴の蓄積・共有・活用を円滑にするため、クラウド CRM を導入しました。他部署への効率的な連携のほか、分析・集計に適した形で、応対履歴の蓄積ができる基盤を整備しました。
- **業務の平準化・効率化により処理時間短縮・応答率も高水準を維持**
システム移行により、1 件あたりの平均処理時間（AHT）が約 30 秒短縮されました。また、コンタクトセンターの応答率は平均して 84% 以上と、過去数年と比較しても高い水準を維持しています。



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。

[阪急電鉄様の導入事例はこちら](#)

アルティウスリンクは今後も阪急電鉄様と協働でさらなるサービス品質向上に努め、これからもお客様一人ひとりに寄り添い、安心を届ける取り組みを継続してまいります。

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。

Altius ONE for Support について

生成 AI でコミュニケーションを深化する、アルティウスリンクのデジタルコンタクトセンターサービス「Altius ONE for Support」は、音声認識エンジンやクラウドデータ基盤、生成 AI などのテクノロジーを駆使したデータドリブンによりコンタクトセンターの課題解決を推進します。

[Altius ONE for Support サービスページはこちら](#)

|| 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、もっとつよく。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。