

アルティウスリンク、地区宅便のカスタマーセンターにボイスボットを導入

月間 約 2,000 件の問合せ対応（オペレーター約 1.5 人分相当）を自動化、完了率約 80%を達成

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、株式会社地区宅便（所在地：東京都練馬区、代表取締役社長：河合 秀治、以下 地区宅便様）のカスタマーセンターにボイスボット「[Virtual Agent Voice](#)」を導入した事例を公開しました。入電数が倍増する中、一次対応の自動化により、月に約 2,000 件の問合せ対応（オペレーター約 1.5 人分相当）の自動化と、1 件あたり約 20%の処理時間短縮を実現し、応答率の向上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。



導入事例

- POINT 1
ボイスボットで一次対応を自動化し、約80%の高い完了率を維持
- POINT 2
月に約2,000件の問合せ対応(オペレーター1.5人分相当)自動化を実現
- POINT 3
1件当たりの処理時間を約20%短縮

[地区宅便様の導入事例はこちら](#)

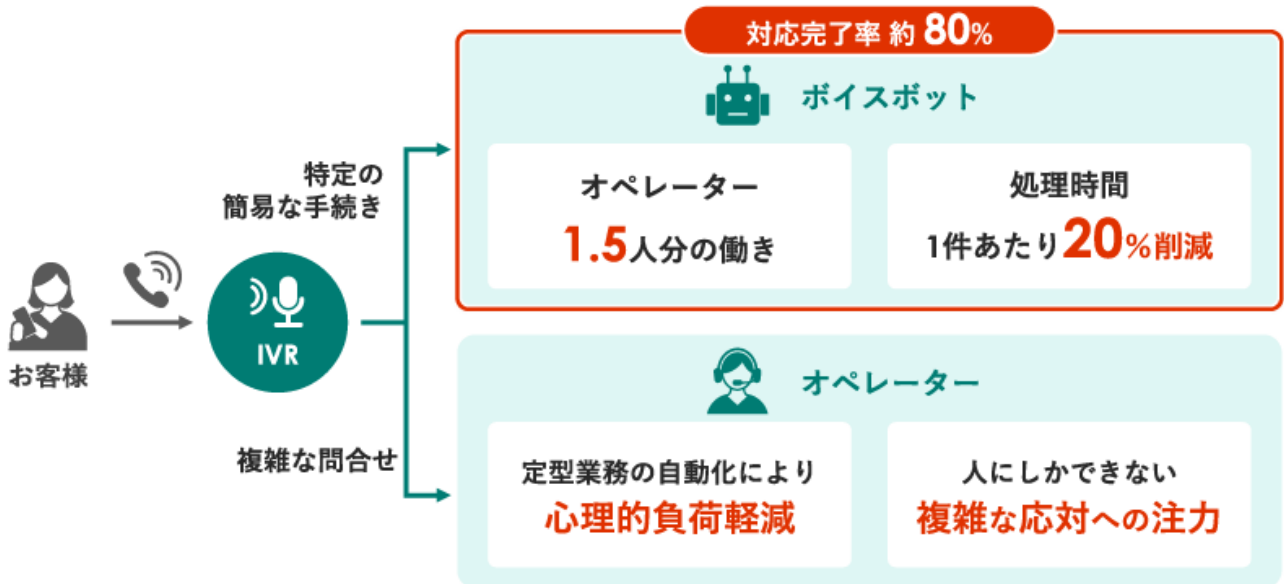
背景・課題

地区宅便様のカスタマーセンターでは、配達取扱量の急増にともない、入電数が前年比で約 200%に達していました。また、慢性的な人材不足により現場の負荷が増大し、すべてのお問合せに十分に対応することが難しい状況が続いていました。こうした課題を背景に、繁忙期においても高い応答率を維持し、「誰かのためにより良い業務サービスを届けること」の実現に向け、ボイスボットを導入しました。

取り組みの成果・ポイント

- **音声設計とシナリオ最適化により、自然で使いやすいボイスボットを構築**
ダイレクトメールの種類によって異なる問合せ内容を整理し、受付が比較的容易な入電パターンから段階的に導入。ヒアリング項目や音声案内の精査だけでなく、機械音声特有の不自然さを軽減するために、読み上げ時の「間」の調整など聞き取りやすさも追求し、約 80%という高い完了率^{*1}を維持しています。

- **ボイスボットによる一次対応の自動化で業務負荷を軽減**
問合せの一次対応を自動化することで、導入初期からオペレーター約 1.5 人分相当の業務自動化を実現。これにより、現場の業務負荷を軽減し、オペレーターが複雑な問合せ対応により注力できる環境を整備しました。
- **平均処理時間の約 20%短縮により、繁忙期でも安定した応答率を維持**
1 件あたりの処理時間が平均 150 秒から 120 秒へと約 20%短縮。繁忙期においても一定の応答率を維持できるようになり、待ち時間の短縮やスムーズな対応を通じて、お客様の利便性の向上につなげています。



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。

[地区宅便様の導入事例はこちら](#)

今後は、ボイスボットのさらなる品質向上に加え、対象となるお客様層の拡大を図り、より幅広いニーズに対応できるサービスの実現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および企業価値向上に貢献してまいります。

◎関連情報

・「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、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/>

◎注釈

※1. ボイスボットの完了率（途中で離脱せずに最後までご案内を終える割合）は、業界平均で 35%から 40%程度にとどまる（当社調べ）

◎商標

・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。