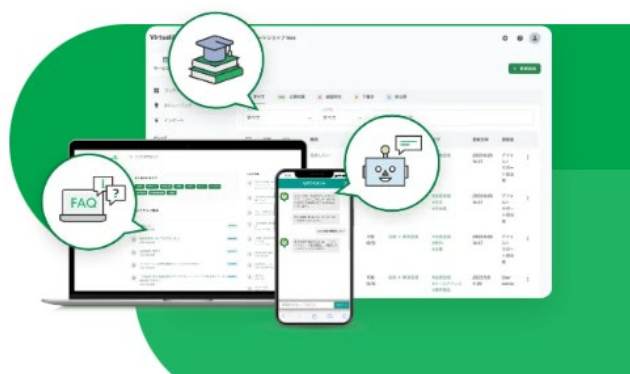


ナレッジ運用を AI エージェントが自動支援、自己解決率向上を実現する 「Knowledge Doctor」を提供開始

企業のナレッジ運用における 3 大ボトルネックを解消、「Virtual Agent Plus」をアップデート

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）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（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：清水 康太、以下アルティウス アップス）は、ナレッジプラットフォーム「Virtual Agent Plus」をアップデートし、AI エージェントによるナレッジ運用支援機能「Knowledge Doctor（ナレッジドクター）」の提供を開始しました。さらに、本アップデートにあわせ、Q&A 構築を支援する「Q&A ビルダー」および「プリセット Q&A」も提供開始します。アルティウスリンク アップスが開発・提供を、アルティウスリンクが営業・導入支援を担いナレッジの構築から運用改善までワンストップで支援します。

" 見つけ出すサイト " から
" 見つかる・わかるサイト " へ
Virtual Agent Plus⁺
バーチャルエージェントプラス



[＜Virtual Agent Plus の詳細はこちら＞](#)

今回のアップデートおよびサービス展開では、頻出する問合せ内容をあらかじめ Q&A として提供する「プリセット Q&A」、企業のマニュアルや業務資料をもとに生成 AI が自動で Q&A を作成する「Q&A ビルダー」、利用状況の分析から改善案の作成までを AI エージェントが支援する「Knowledge Doctor」の 3 つをリリースします。

これにより、ナレッジ運用における「Q&A がない」「作る時間がない」「メンテナンス負荷が高い」という 3 大ボトルネックの解消を図るとともに、FAQ の構築から継続的な運用改善までをワンストップで提供することで、利用者の自己解決促進と企業担当者の運用負荷軽減を実現します。

Virtual Agent Plus アップデートとサービス展開の背景

顧客接点のデジタル化が進む中で、FAQ やチャットボット、Web サイトなどを活用した「自己解決」の重要性が高まっています。アルティウスリンクの調査^{※1}では、調べる・問合わせる際にもっとも利用したい解決方法として、公式サイトの FAQ や商品ページなどの参照チャネルを選択した人が 56.4%を占めました。一方で、「FAQ やチャットボットで解決策が見つからない」「FAQ を見ても解決しなかった」など、自己解決に関する不満は 45.6%に達しています。

こうした背景から、企業にはナレッジの整備、定期的・継続的な改善が求められる一方、構築や更新に必要な工数や人員を十分に確保できないケースも少なくありません。さらに、顧客接点における問合せだけでなく、人事・総務・経理・情報システム部門などの社内問合せ向けナレッジにおいても、同様の課題が散見されます。

こうした課題を踏まえ、アルティウスリンクグループは、利用者の自己解決促進および企業担当者の運用負荷軽減に向けて「Virtual Agent Plus」の機能拡張および関連サービスを展開し、FAQ やチャットボットの構築から継続的な改善までワンストップで実現します。

ナレッジ運用の 3 大ボトルネックを解消する 3 つのアプローチ

今回のアップデートおよびサービス展開では、ナレッジ運用における「Q&A がない」「作る時間がない」「メンテナンス負荷が高い」という課題に対応する 3 つのアプローチを追加しました。

- **AI エージェントによる自動運用支援機能「Knowledge Doctor」**

Virtual Agent Plus に搭載された新機能「Knowledge Doctor」は、FAQ サイトやチャットボットの利用ログを AI エージェントが分析し、改善すべきテーマや Q&A を抽出します。さらに改善案の作成や動作確認まで実施し、担当者へ提案。担当者は内容を確認・承認することで、継続的なナレッジ改善を効率的に実現できます。



アルティウスリンク アプスのこれまでの知見に基づき、従来の運用作業に本機能を適用して試算したところ、従来月 40 時間程度を要していたナレッジの改善業務を 8 時間まで削減できる見込みです。これにより、FAQ 運用にかかる業務負荷を軽減しながら、継続的な改善活動を支援します。

[＜Knowledge Doctor の詳細はこちら＞](#)

- **導入後すぐに使えるコンテンツサービス「プリセット Q&A」※²**

管理部門や EC 事業部などで頻出する問合せ内容をあらかじめパッケージ化した「Q&A セット」です。Virtual Agent Plus 導入と同時に実効性の高い Q&A データが反映されるため、準備期間ゼロで FAQ サイトやチャットボットの運用を開始できます。

- **生成 AI を活用した Q&A 構築ソリューション「Q&A ビルダー」※³**

企業が保有する業務マニュアルや各種資料をもとに生成 AI と独自ノウハウによる高品質な Q&A リストを自動生成・提供する代行サービスです。Q&A 作成工数を削減し、短期間での初期構築やナレッジデータの拡充を実現します。

アルティウスリンクが培ってきた BPO 運用の知見と、アルティウスリンク アプスのデジタル技術を組み合わせることで、ツール提供にとどまらず、ナレッジの構築から継続的な改善まで支援します。アルティウスリンクグループは、今後も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。

※1：出典

アルティウスリンク「企業とお客様とのコミュニケーション実態 2025」2025 年

<https://www.altius-link.com/news/detail20250930.html>

アルティウスリンク「お客様窓口におけるイライラ実態調査」2026 年

<https://www.altius-link.com/news/detail20260324.html>

※2：「プリセット Q&A」は Virtual Agent Plus のオプションサービスです。

※3：「Q&A ビルダー」は Virtual Agent Plus のオプションとしてのご利用のほか、単体でもお申込みいただけます。

アルティウスリンク アップス株式会社 について

アルティウスリンク アップス株式会社は、カスタマーサポート領域の CX 向上と業務効率化を支援する企業です。カスタマーサポートに特化したプラットフォーム「バーチャルエージェントシリーズ」の開発・提供および構築・運用支援を通じて、顧客接点と社内問合せ領域の自己解決促進を支援しています。AI をはじめとしたデジタル技術と長年培ってきたカスタマーサポートのノウハウを掛け合わせ、企業の顧客体験価値の向上と業務効率化に貢献しています。

所在地：〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-27-5 リンクスエア新宿 6F

設立：2018 年 10 月

代表者：代表取締役社長 清水 康太

資本金：2 億円

事業内容：カスタマーサポートに特化したプラットフォーム「バーチャルエージェントシリーズ」の開発・提供および、構築・運用サービスの提供

企業 URL：<https://www.altius-apps.com/>

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、人とデジタルの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/>

・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。