

情報システム部門の課題解決と IT ライフサイクル全体の最適化を 支援する新サービス「CX²-IT BPO」を始動

第一弾として、ヘルプデスク・サービスデスクをワンストップで担う「IT-マネージドサービス」を提供開始

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、企業の情報システム業務を包括的に支援する新サービス「CX²-IT BPO」を立ち上げます。当社の新ビジョンである「Total CX² Design Company」のもと、顧客体験価値の向上と企業変革の実現を支援する CX²-IT 領域の事業強化を推進します。

このたび、「CX²-IT BPO」の第一弾となる「IT-マネージドサービス」を 8 月 27 日（木）より提供開始します。情報システム部門が抱えるリソース不足や、デバイスを含めた IT 環境の複雑化にともなう業務負荷増大といった課題に対し、従業員からの問合せに対応するヘルプデスクと、より専門的な技術対応を行うサービスデスクをワンストップで提供します。これにより、情報システム部門が戦略的な業務へ注力できる環境を整えるとともに、IT 運用の最適化に貢献します。

[「IT-マネージドサービス」詳細はこちら](#)

新サービス「CX²-IT BPO」概要

DX 推進や AI 活用の加速にともない、企業に求められる IT 環境は高度化・複雑化しています。一方で、IT 人材不足は深刻化しており、情報システム部門では属人化や人材確保の難化、業務負荷の増大といった課題を抱えています。限られた人員で安定した IT 運用を維持しつつ、企業変革を支える体制を構築することが重要な経営課題となっています。

こうした課題を踏まえ、「本来業務に注力したい」「高品質な IT インフラを整備したい」といったニーズに応えるため、新サービス「CX²-IT BPO」を立ち上げました。「IT 環境のライフサイクルを顧客体験起点でデザインする」をコンセプトに、企業の IT 環境全体を最適化するサービスです。当社の幅広いエンジニアリング領域と運用ノウハウを活かし、構築から運用、改善までを一貫して担うことで、情報システム部門や利用者の負荷軽減と、円滑な IT 運用を実現します。第一弾として「IT-マネージドサービス」を提供し、今後は IT-インテグレーション、IT-アドバンスサポートへとサービス領域を順次拡大予定です。



「IT-マネージドサービス」概要

今回提供を開始する「IT-マネージドサービス」は、これまで当社が提供してきたヘルプデスクやサービスデスクの運用ノウハウを基に、企業の IT 運用に関する問合せ対応、技術支援、運用管理を体系化したサービスです。従業員からの問合せに対応するヘルプデスクと、より専門的な技術対応を行うサービスデスクを一体的に提供することで、情報システム部門の運用負荷を軽減します。さらに、FAQ・ナレッジ管理、レポートニング、資産管理、品質管理などの運用管理までを支援し、安定した IT 運用と継続的な改善につなげます。

IT 運用の最適化を通じて、情報システム部門が戦略的な業務に集中できる環境を実現



<提供サービス内容>

ヘルプデスク	サービスデスク	運用管理
・一次受付 ・PC 操作支援 ・PC 設定サポート ・ベンダーへの問合せ対応	・PC トラブル対応 ・ネットワークトラブル対応 ・アカウント管理 ・ベンダーとの調整	・レポートニング ・FAQ・ナレッジ管理 ・顧客管理 ・品質管理

<サービスの特長>

- ヘルプデスクからサービスデスクまで、一社でワンストップ提供**
 問合せ受付から専門的な技術対応までを一体的に運用することで、円滑な連携と迅速な課題解決を実現します。
- シェアード型サービスにより、コスト最適化と安定したサービス品質を実現**
 当社が用意した共通の運用基盤を活用し、標準化されたサービスを提供します。運用ノウハウを反映した仕組みにより、コストの最適化と安定したサービス品質の提供を実現します。
- ITIL・KCS を活用した標準化された運用**
 国際的なフレームワークである ITIL と、ナレッジを組織的に蓄積・活用する KCS の考え方を取り入れ、標準化された運用を支援します。対応プロセスやナレッジを整備することで、担当者に依存しない安定した運営体制を構築し、継続的なサービス品質の向上を実現します。

- **KDDI グループで培った技術ノウハウを持つ約 1,500 名のエンジニア人材**
KDDI グループでの豊富な運用・構築実績を通じて培った技術ノウハウを持つ約 1,500 名の IT スペシャリストが在籍。インフラ・設計構築、運用、システム開発など幅広い領域に対応し、ヘルプデスクから専門性の高い技術支援までサポートします。
- **Microsoft 領域における豊富な運用実績**
Microsoft 製品に精通した従業員が約 700 名在籍しており、Microsoft 365 をはじめとする Microsoft 領域において豊富なサポート実績を有しています。

<導入・運用実績> グループ会社をはじめとした多様なお客様の大規模 IT 環境を支える運用ノウハウ

グループ会社をはじめ、自動車、商社、製造、保険など、幅広い業種のお客様に対し、サービスデスクを中心とした IT 運用支援を提供しています。インシデント対応やエスカレーション対応、運用改善、品質管理までを一貫して担うなど、大規模な IT サポート運営の実績を有しています。また、ヘルプデスク・サービスデスクをはじめとする IT 運用支援サービスをワンストップで提供し、お客様が本来業務に注力できる環境づくりに貢献しています。

今後の展望

当社は「CX²-IT BPO」のもと、「IT-マネージドサービス」を起点として、2026 年度内にデバイスライフサイクル管理（X-LCM）やセキュリティ、プロビジョニングなどの IT インテグレーション領域へサービスを拡充する予定です。さらに、IT アドバンスサポート領域へと展開し、企業の IT ライフサイクル全体を支援してまいります。

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/>

◎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。