

西濃運輸のカスタマーセンターにおける AI エージェント型ボイスボットへの刷新を支援

課題分析から受付業務設計までを一貫支援し、人と AI の協働によるお客様対応の高度化を推進

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 当社）は、西濃運輸株式会社（所在地：岐阜県大垣市、代表取締役社長：高橋 智、以下 西濃運輸様）のカスタマーセンターにおける AI エージェント型ボイスボットへの刷新を支援しました。



西濃運輸



本取り組みは、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体現したものです。AI とオペレーターが連携したコンタクトセンター運営の高度化を推進し、お客様の利便性向上と対応品質のさらなる向上を目指します。

導入の背景

西濃運輸様のカスタマーセンターでは、配達に関するお問合せを受け付けており、繁忙期や天候不良時の入電増加に対応するため、ボイスボットを活用した受付体制で運用していました。入電が集中し積滞が一定数を超えた場合、電話自動応答システム（IVR）を通じてボイスボットへ転送され一次受付を行っていましたが、対応可能な受付区分は 4 分類に限られていました。また、お客様が適切な選択肢を判断できず「その他」を選択するケースもあり、結果としてオペレーターによる折り返し対応が発生していました。

こうした課題をふまえ、より幅広い問合せに柔軟に対応し、お客様の利便性および対応品質のさらなる向上を図るため、当社が長年にわたりセンター運営で培った知見を活かし、従来のボイスボットから AI エージェント型ボイスボットへ刷新しました。

本取り組みの概要

当社は、西濃運輸様のカスタマーセンター運営を通じて蓄積してきた問合せ傾向や対応データ、現場の課題をもとに、AI エージェント型ボイスボットを活用した新たな受付業務を設計しました。AI で完結する領域とオペレーターによる対応が必要な領域を整理したうえで、人と AI が効果的に連携できる運用を構築しています。

まず、従来は 4 分類であった受付内容を「見積り依頼」「取扱商品」「配送状況確認」など 11 分類に細分化するとともに、お客様の発話内容に応じて必要な情報を対話形式で確認する仕組みを構築しました。これにより、オペレーターの負荷軽減や対応の迅速化を図り、お客様の待ち時間短縮と利便性向上につなげます。

AI エージェント型ボイスボット導入による受付業務高度化イメージ



<当社の役割>

アルティウスリンクは、西濃運輸様のカスタマーセンター運営で培った知見を活かし、現場課題の分析から受付業務設計、AI エージェント活用方針の策定、導入後のチューニング・改善運用までを一貫して支援します。AI とオペレーターの連携による持続可能なコンタクトセンター運営に取り組み、お客様の利便性向上と対応品質向上に貢献してまいります。

<AI エージェント型ボイスボットについて>

モビルス株式会社が提供する「MOBI VOICE（モビボイス®）」の AI エージェント型ボイスボットを活用しています。生成 AI を活用したワークフロー型で、利用者の話し方や状況から依頼の意図をくみ取り、要件を深掘り・特定することで、より人に近い応対を実現します。

西濃運輸株式会社 ご担当者様 コメント

当社は「物流を超えて、お客様に喜んで頂ける最高のサービスを常に提供し、国家社会に貢献する」という使命のもと、常にお客様視点に立った物流サービスの追求を続けています。今回の AI エージェント型ボイスボット導入により、AI による高精度な要件特定や配送状況確認の自動化が実現することを期待しています。今後はテクノロジーによる徹底した効率化を進めつつ、有人ならではの温かみのあるつながりも大切にしながら、より快適で信頼されるサービスの提供に努めてまいります。

当社は今後も、長年の BPO 運営で培ったオペレーションノウハウと AI 技術を掛け合わせ、人と AI が協働する業務設計を通じて、お客様企業の CX 向上、業務変革、企業価値向上に貢献してまいります。

◎ 関連情報

- ・ アルティウスリンク、西濃運輸のカスタマーセンターで 繁忙期・非常時でも応答率 100%を実現
<https://www.altius-link.com/news/detail20251128.html>
- ・ 「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/>
- ・ 「ボイスボット」サービスページ
<https://www.services.altius-link.com/services/voicebot/>
- ・ ボイスボット「MOBI VOICE（モビボイス®）」サービスページ
<https://mobilus.co.jp/service/voice>

|| 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

- ・「モビボイス」は、モビルス株式会社の登録商標です。
- ・その他、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。