

運営を支援する NEXCO 東日本の「お客さまセンター」が 「HDI 格付けベンチマーク」で最高評価の『三つ星』を 15 年連続獲得 AI 活用と継続的な品質改善活動が高評価

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）が運営を支援している東日本高速道路株式会社（本社：東京都千代田区 代表取締役社長：吉岡 幹夫 以下 NEXCO 東日本）の「お客さまセンター」が世界最大のサポートサービスのメンバーシップ団体 HDI の日本法人 HDI-Japan が主催する「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」の問合せ窓口部門において、最高評価である『三つ星』を 15 年連続で獲得しました。

評価ポイント

問合せ窓口部門では、国際標準に基づき設定された対応スキルや対応時間など、クオリティとパフォーマンスに関する複数の評価基準に沿って、専門審査員がお客さま視点で三つ星～星なしの 4 段階で評価を行います。

今回の審査では、クオリティ評価とパフォーマンス評価で昨年の点数を上回り、満点に迫る結果となりました。審査員からはお客さまの状況を的確に把握・共感し、解決に導く姿勢や継続的な品質向上の取り組みが高く評価されるなど、安定した高品質なサポート体制についても評価を受けています。

取り組み内容

NEXCO 東日本様の「お客さまセンター」は、2007 年の開設時よりアルティウスリンクにて運営を支援しております。「お客さまを第一に考え、安全・安心・快適・便利を向上させること」という NEXCO 東日本様のグループ経営方針に応えるカスタマーサポートを、24 時間 365 日提供しています。

アルティウスリンクでは、AI 音声認識ソリューション「AmiVoice®」を活用し、通話内容のテキスト化や応対傾向の分析を実施しています。お客さまからのお問合せ内容や応対状況を可視化することで、オペレーターへのフィードバックや育成、応対品質の継続的な改善につなげています。また、全通話データを活用した分析により、客観的かつ精度の高い品質管理を実現しました。

さらに、お客さま一人ひとりの状況に寄り添った応対を実現するため、会話スピードの調整や共感を示す表現の活用など、応対品質向上に向けた指導を継続的に実施。加えて、NEXCO 東日本様との定期的なモニタリングや評価結果の共有・意見交換を通じて、両社一体となった品質改善活動を継続しています。

NEXCO 東日本お客さまセンター長 杉野久美様 コメント



NEXCO 東日本お客さまセンターは、「HDI 格付けベンチマーク」の問合せ窓口部門で 15 年連続となる最高評価の三つ星を獲得しました。長年にわたり高いサービス品質を維持できたことは、サービス内容を的確に理解・習得したうえでの品質の高いオペレーション、すなわち「お客さま視点での対応」の結果だと考えています。今後も多くのお客さまに寄り添い、また真摯に向き合い、センター一丸となって対応してまいります。

アルティウスリンクは、今後もお客様企業とともに、最新テクノロジーの活用とお客様に寄り添う「人」ならではの高度なオペレーションで対応品質向上に努め、CX 向上に取り組んでまいります。

以 上

|| 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/>

・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。