

## 「コンタクトセンター・アワード 2026」で「最優秀オペレーション部門賞」を受賞 お客さま一人ひとりの「人となり」に寄り添い、 デジタル活用を支援するauスマートサポートセンターの挑戦

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、2026年9月16日、コンタクトセンター運営における優れた取り組みと成果を表彰する「コンタクトセンター・アワード2026」（主催:株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部 共催:イー・パートナーズ有限会社）のセンター表彰部門において「最優秀オペレーション部門賞」を受賞しました。「最優秀オペレーション部門賞」はKDDI株式会社との共同受賞です。



「コンタクトセンター・アワード」の詳細はこちら (<https://www.cc-award.com>)

KDDIと当社の受賞は、昨年度の「戦略部門賞」、一昨年度の「最優秀テクノロジー部門賞」に続き、3年連続での受賞となります。

### 取り組み内容

KDDI と当社は、「au スマートサポートセンター」において、スマートフォンやアプリの利用に不安を抱えるお客さまを中心にサポートを提供しています。今回、デジタル活用不安を抱えるお客さまの行動変容を促し、豊かな暮らしの実現と事業成長の両立を目指して、以下の取り組みを実施しました。

#### 【取り組みのポイント】

- お客さま一人ひとりの趣味や関心ごとなどの「人となり」を蓄積・共有し、応対に活用
- シニア層の心理や特性を理解する研修を実施し、お客さまとの信頼関係構築を強化
- お困りごとの解決に加え、お客さまに適したサービス活用を提案する応対手法を確立
- 応対品質評価や育成の仕組みを整備し、センター全体で継続的な改善活動を推進

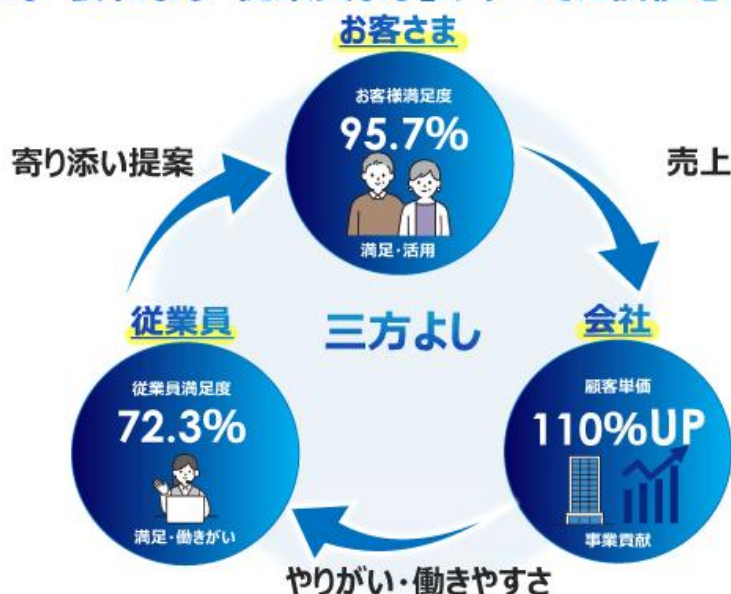
これらの取り組みにおいて、当社はシニア層向け研修の実施や応対分析に基づく提案手法の整備など、コンタクトセンター運営で培った知見を活かし、お客さまとの信頼関係構築やサービス活用提案の高度化に取り組みました。

## 【主な成果】

- お客様満足度の向上
- サービス利用率の大幅な向上
- 顧客単価の向上による事業貢献
- 従業員満足度を維持・向上しながら取り組みを定着
- 高齢者対応で培ったノウハウを自治体向け支援にも展開

## 成果まとめ

お客さまの“人となり”に寄り添った提案により  
「お客さまよし・会社よし・従業員よし」のすべてに価値を生む三方よしを実現



これらの取り組みにより、お客さまのデジタル活用を促進し、豊かな暮らしの実現と事業成長の両立を図った点が高く評価されました。

## 主な評価ポイント

オペレーション部門では、コンタクトセンター運営における優れた業務改善や顧客体験向上の取り組みと、その成果について審査が行われます。

今回の受賞は、お客様満足度 90%以上という高い水準を維持しているコンタクトセンターにおいて、2025 年度からお客さま一人ひとりの趣味や関心ごとなどの「人となり」の理解を深める、独自の運営モデルを構築した点が高く評価されたものです。高いお客様満足度を実現している現場において、新たな運営手法を導入・定着させることは容易ではない中、現場を巻き込みながら取り組みを推進し、成果につなげたことも評価されました。

また、現場への浸透活動や評価制度の見直し、育成施策を一体的に推進し、組織全体で取り組みを定着させたことに加え、サービス利用率を向上させるなど、お客さま価値と事業成果の両立を実現した点が評価されました。

当社は、今後もKDDIと連携し、お客さま一人ひとりの「人となり」に寄り添ったサポートを通じて、豊かな暮らしの実現と社会課題の解決に貢献してまいります。

## || 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、企業のお客さま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。

企業とお客さまのつながりすべてをデザインする「Total CX<sup>2</sup> 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、お客さま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。