2026 年 11 月 27 日
アルティウスリンク株式会社

アルティウスリンク、出光興産の電力事業を支えるお客様センター運営事例を公開

お客様センター立ち上げからデジタル活用まで、約 10 年にわたり安定運営を支援

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、出光興産株式会社（所在地：東京都千代田区、代表取締役社長：酒井　則明、以下 出光興産）のお客様センターの立ち上げから運営までを支援しました。RPA や音声認識システムなどデジタル活用による継続的な業務改善を通じて、一般的にコンタクトセンター業界では応答率 90%を一つの目標とするケースが多い中※1、応答率 95%※2 を達成しているほか、離職率約 2%※3 の安定運営を実現した事例を公開しました。

本事例は、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、具体的な成果として体現したものです。



出光興産の導入事例はこちら

背景・課題

出光興産は、ガソリンや灯油などの燃料、カーケアサービスを提供するサービスステーションを通して、電力サービス「idemitsu でんき」を提供しています。2016 年のサービス開始にともない、個人のお客様からのお問合せ対応や申込処理など、幅広い業務に対応するお客様センターを新たに構築する必要がありました。その中で、将来的な事業拡大や繁忙期にも対応できる、安定した運営体制の構築が課題となっていました。こうした課題に対し、当社はお問合せ対応とバックオフィス業務を一貫して担う「電気お客様センター」の業務設計から運営体制の構築に取り組みました。

取り組みの成果・ポイント

- **応答率 95%・離職率約 2%の安定したセンター運営**
  音声認識システムを導入し、通話音声をリアルタイムでテキスト化。応対品質の評価・改善や、管理者によるオペレーターのフォロー、人材育成に活用しています。こうした品質向上・人材育成の取り組みを継続することで、応答率は 95%※2、離職率は 2.36%※3 を達成し、安定したセンター運営につなげています。

Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.

- **RPA 活用による業務効率化とセキュリティ管理の徹底**
  バックオフィス業務では、RPA を活用して日次で送付するレターの対象データを自動抽出する仕組みを構築し、作業負荷を軽減するとともに、人手による確認作業で発生し得るミス・誤送付リスクの低減につなげています。センター立上げ以降、約 10 年にわたり業務改善を重ね、情報セキュリティ管理を徹底した運営体制を構築しています。



導入事例ではさらに詳細な内容をご紹介しておりますので、ぜひご一読ください。

出光興産の導入事例はこちら

アルティウスリンクは今後も出光興産と協働し、デジタル活用領域の拡大をはじめとする運用改善を進め、出光興産の電力事業拡大と安定運営を支えるお客様センターを目指してまいります。

また、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と企業価値向上に貢献してまいります。

◎関連情報

・「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/

・「バックオフィスサービス」サービスページ
https://www.services.altius-link.com/services/backoffice/backoffice/

Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.

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/

◎注釈
※1. 参照：コールセンタージャパン「重要用語解説シリーズ『応答率』」
https://callcenter-japan.com/article/6886/1/
※2. 2026 年 4 月～2026 年 8 月の月間平均
※3. 2025 年 4 月～2026 年 3 月の月間平均

◎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。

Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.