



# DX戦略

サービスに関するお問合せはこちら

アルティウスリンク株式会社



0120-610-810



<https://www.services.altius-link.com/contact/form2/>

# 社会・環境認識

## 注目する社会変化のメガトレンド

### 労働市場とBPO市場

- 労働需給シミュレーションでは、労働力は急速に減少していく予想
- 企業活動のコア業務への集中を受けて、BPO市場は拡大する見込み

### コンタクトセンター市場と周辺BPO市場

- 企業のDX推進によりコンタクトセンター市場は縮小傾向
- デジタル関連などの周辺領域は拡大し、市場での機会は増加する見込み（約4兆円※）

### 顧客接点における消費者行動の変容

- 顧客接点の主軸がデジタルに移行しており、スマホ起点のノンボイスでのコミュニケーションが中心となっている

## 当社に与える影響

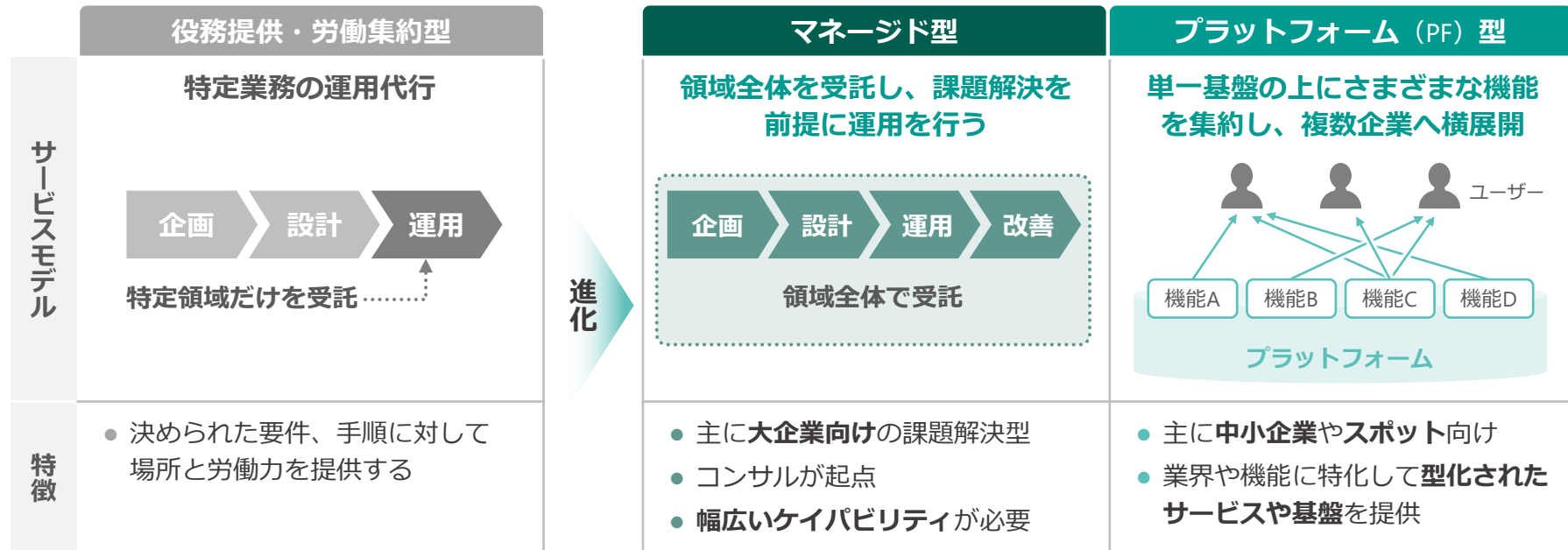
- アウトソーシングや顧客対応ニーズは引き続き増加する、一方で労働市場は逼迫傾向
- 従来業務のテクノロジーへの代替が進み、人によるオペレーションの高付加価値化が求められるとともに、今後はさらに消費者ニーズの複雑化・高度化が進み、データの価値、戦略的重要性が高まる
- 事業活動を通じていかに社会課題を解決できるかが企業価値と見なされる

市場環境の変化により「**BPOサービスの新たな提供形態**」が求められる

※自社調べ

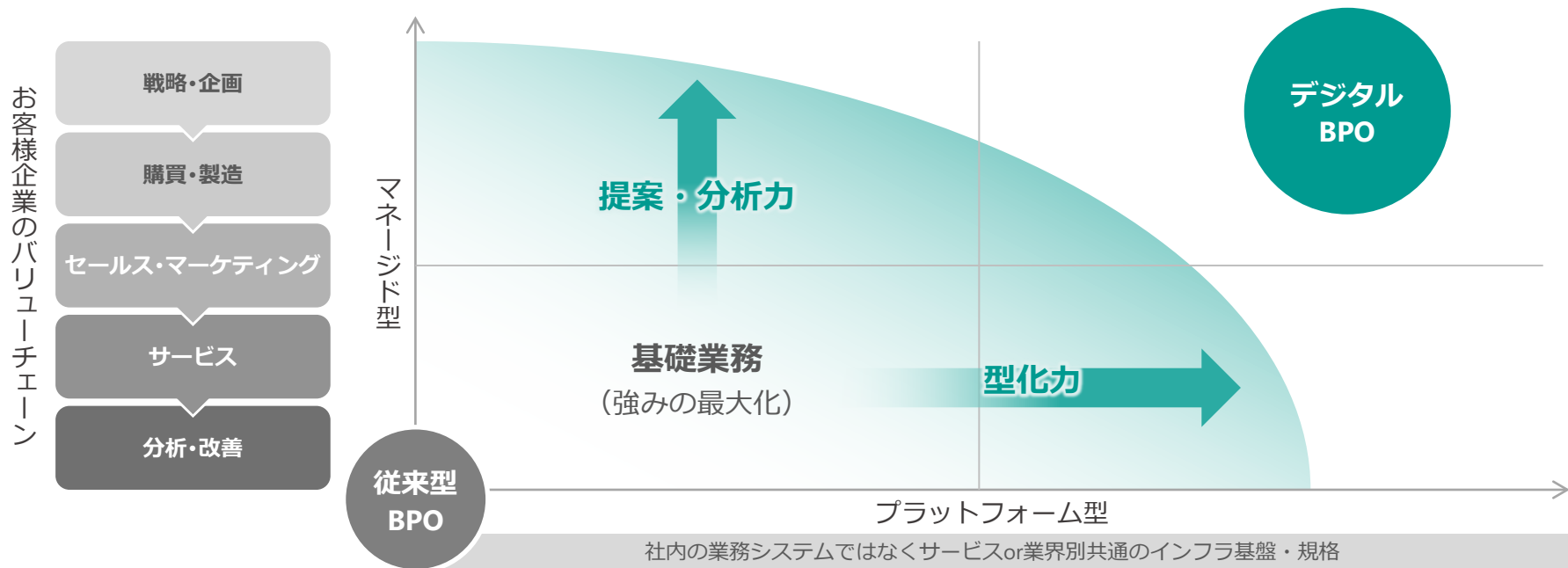
## 2.サービスの新たな提供形態

役務提供・労働集約型の従来のBPOサービスモデルを、  
高いコスト効率性で高付加価値な「デジタルBPOサービス」へ進化させる



### 3. デジタルBPOへの進化の方向性

基礎業務の強みを活かし、「型化力」と「提案・分析力」を高めることによって  
従来型BPOサービスからデジタルBPOサービスへ進化する



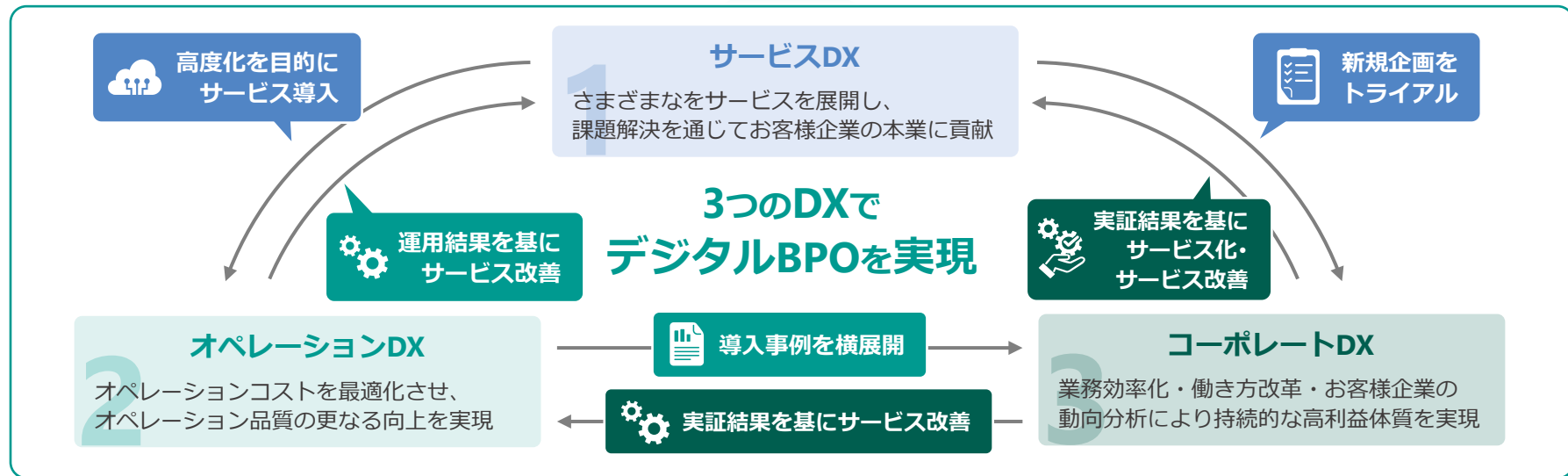
# 4. デジタルBPOサービスを実現する3つのDX

オペレーションDXとコーポレートDXによって投資余力を創出し、  
社内の実績を基にサービス化につなげて、「デジタルBPOサービス」の提供を行う

CXの創造

真の課題解決に貢献

経営基盤の強化



# 5. 3つのDX戦略

## サービスのDX



さまざまな課題解決サービスを展開し、お客様企業の本業に貢献

- あらゆるチャネルでお客様の要望に応えるサービスを提供し、蓄積されたデータから顧客理解を深め、量・質ともに>Contactセンターの進化を図る

## オペレーションのDX



オペレーションコストを最適化させ、オペレーション品質の更なる向上を実現

- 作業自動化・音声認識・生成AIなどの活用による業務効率化を推進
- ハイパフォーマーの暗黙知をナレッジシステム化し、採用・研修・オペレーションのDX化を推進

## コーポレートのDX



業務効率化・働き方改革・お客様企業の動向分析などにより持続的な高利益体質を実現

- システム・ワークフローの機能統合による仕組みの簡素化や生成AIやRPAなどの活用により間接部門業務の効率化・自動化を推進
- デジタル技術を活用した働き方改革の推進（リモートワーク・ペーパーレス・ネットワーク環境整備など）
- 取引先情報管理や営業ステータス情報などの分析によるお客様企業の動向分析・予測

# 6. 3つのDXを実現する方策

デジタル化により集積されるデータを戦略的に活用し、マーケティングからカスタマーサクセスまで、  
購買プロセスにおける顧客接点の高度化、それともなうバックオフィス業務など、  
包括的な企業活動におけるビジネス課題の解決を目指します

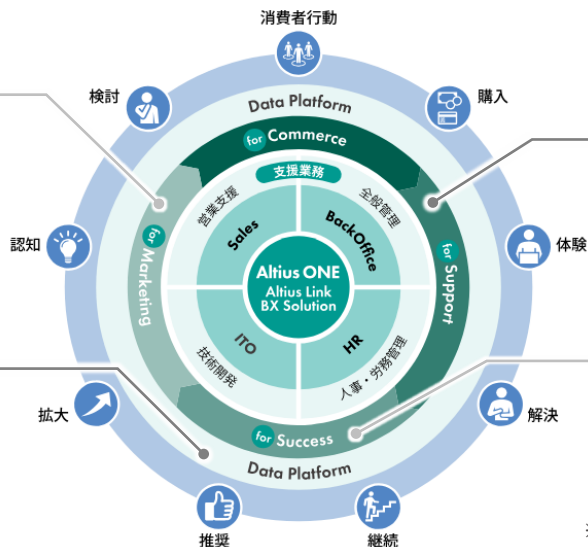
Coming Soon !

## for Marketing

購入までのプロセスをターゲットにした  
マーケティング最適化サービス

## Altius ONE Data Platform

コンタクトセンターを起点とした  
データ活用プラットフォームサービス



## Altius ONE for Support

カスタマーサポート領域に特化した  
データドリブン型課題解決サービス

Coming Soon !

## for Success

継続利用などによりLTV向上を目的とした  
VoC集積・分析サービス

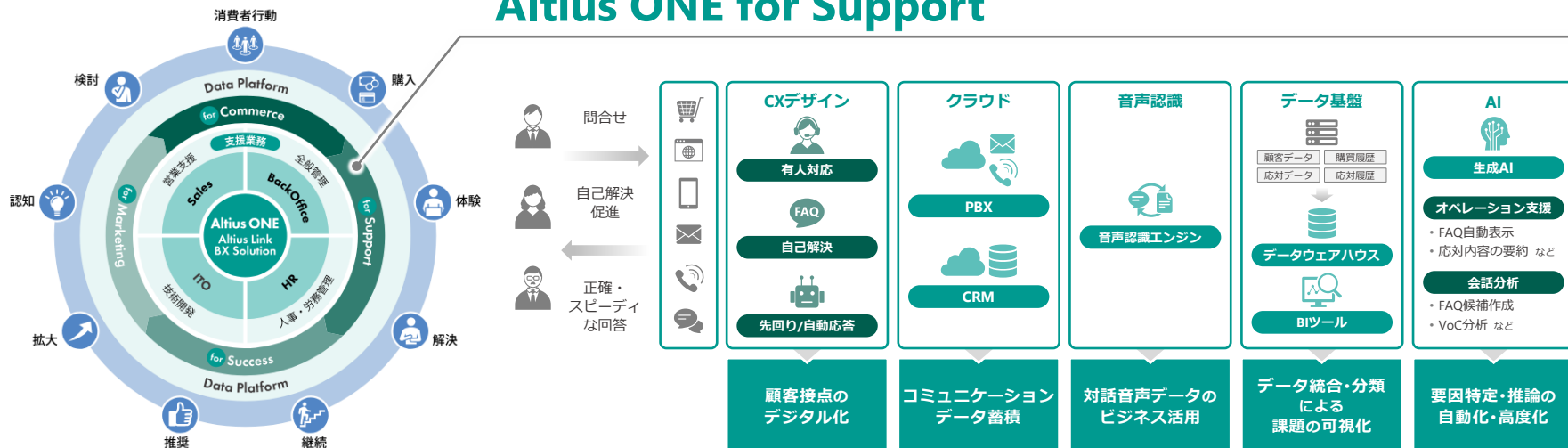
※ 「Altius ONE」は、アルティウスリンクの登録商標です（第6815117号）  
※ 今後も順次サービス拡大を予定しています

# 7. Altius One for Support

サービスDXの第1弾サービスとして、Altius One for Supportをリリース。次世代型コンタクトセンター基盤と集積データを活用し、問題点を特定して迅速にオペレーションを改善する、課題解決型のコンタクトセンタートータルソリューションです

## データドリブンによりビジネス課題を解決するデジタルBPO

### Altius ONE for Support





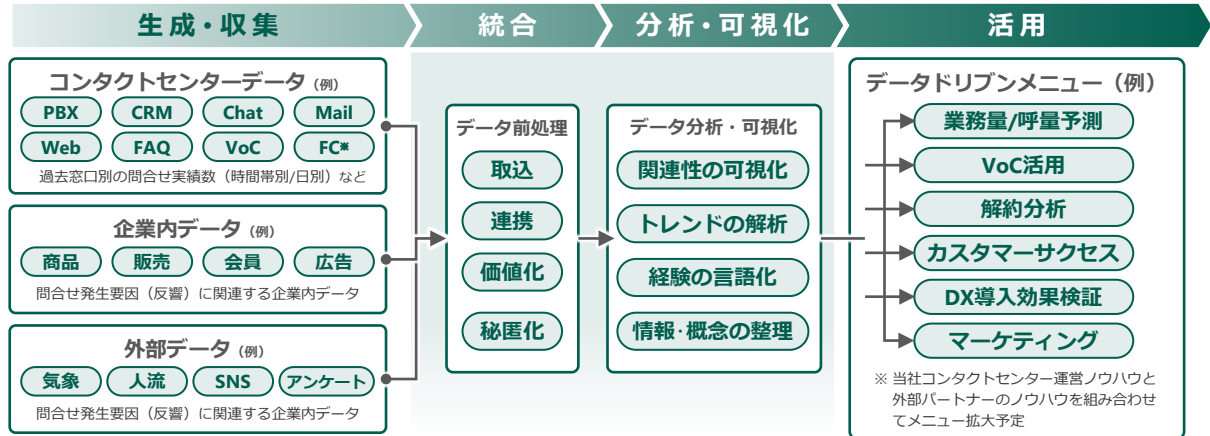
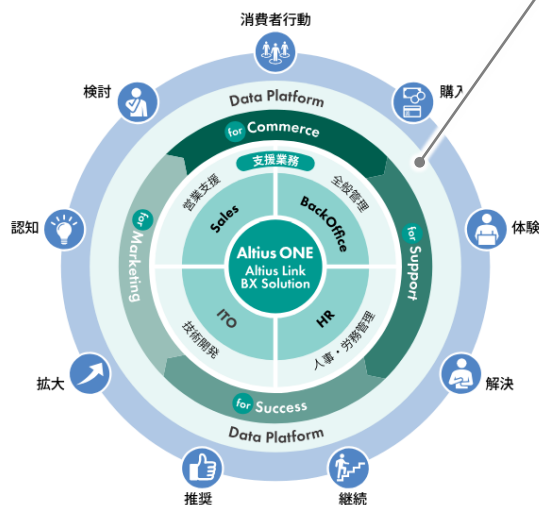
# 8. Altius One Data Platform

サービスDXの第2弾サービスとして、Altius One Data Platformをリリース。コンタクトセンターに集積する多様なデータと、お客様企業内の各部門に点在するデータおよび外部データを統合・分類して、課題と要因などの深堀りを行います

## データドリブンによる課題解決を推進するデータ活用プラットフォームサービス

### Altius ONE Data Platform

コンタクトセンターを起点としたデータ活用プラットフォームサービス

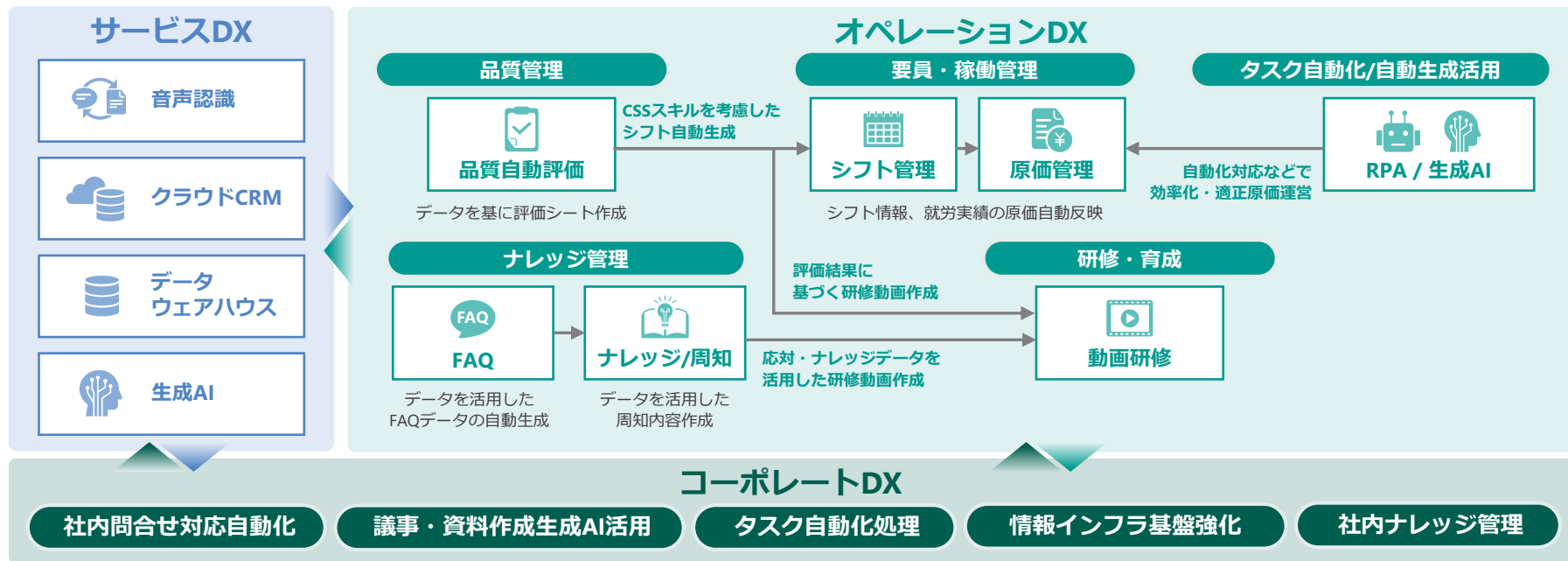


※1: 「0120」または「0800」で始まる通話料金着信払いサービス

※2: アルティウスリンクとフライウィール、データ事業領域で業務提携契約を締結 (<https://www.altius-link.com/news/detail20240702.html>)

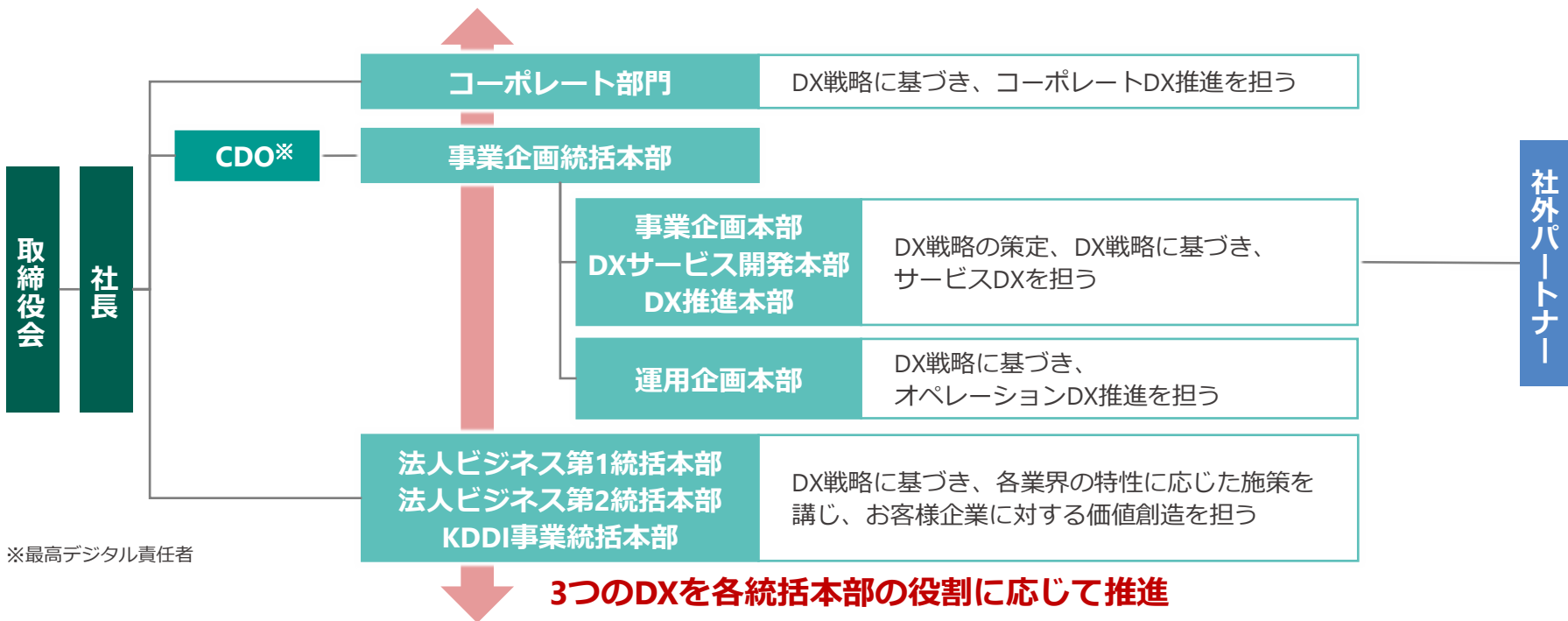
# 9. オペレーションDX

サービスDXを通じて得られたデータを品質・稼働・ナレッジなどの管理に活用すると共に、  
研修・育成にも活用し、オペレーションのDXを推進します



# 10. 全社DX推進体制

経営の指揮の下、事業企画統括本部を中心に、  
法人ビジネス第1および第2統括本部・KDDI事業統括本部・コーポレート部門と連携しながら、3つのDXを推進します



# 11. DX人財戦略

DX基礎人財をデジタル技術を活用して新たなビジネスの提案や業務変革ができるDX活用人財へ高め、さらに全社DXを推進するDX推進人財へ広げます

## ▼ 人財要件定義

**c**

**DX推進人財**

- 自組織だけでなく、全社DX化を推進することができる
- DXの実現に向けてビジョンを描き、企業の競争優位を確立するための取り組みを推進・実行できる人材

**b**

**DX活用人財**

- デジタル技術を活用した新たなビジネスの提案や、業務変革を図ることができる
- DXに関するデジタル知識やデータ解析に精通した人材

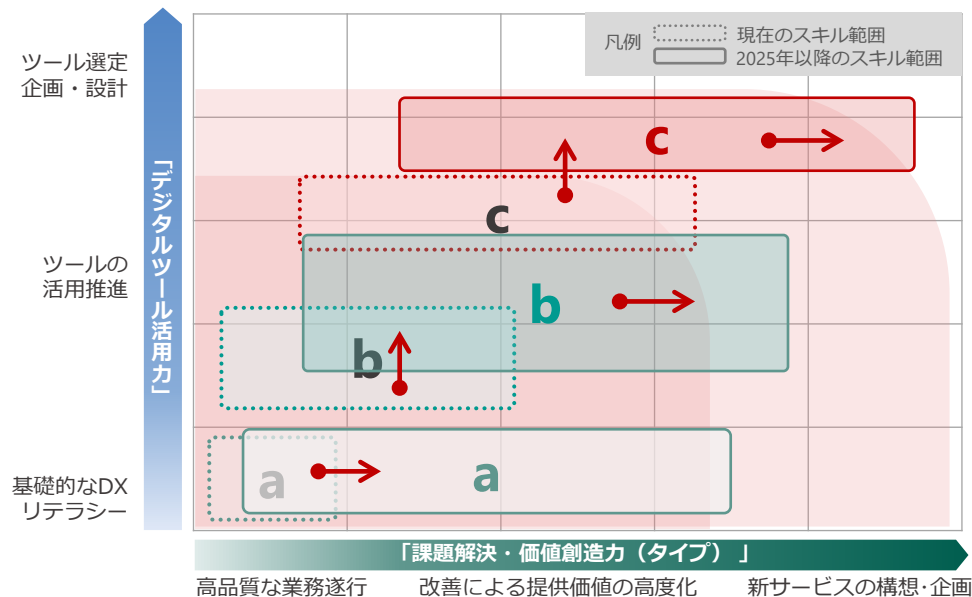
**a**

**DX基礎人財**

- DXの必要性、データ、デジタル技術について自身で知見を広げることができる
- DXに関する基礎スキルの研修を受講し、基礎知識を有する人材

※本DX人財戦略は正社員（基幹職）向けです。

## ▼ 高度専門人財（DX領域）への拡大イメージ



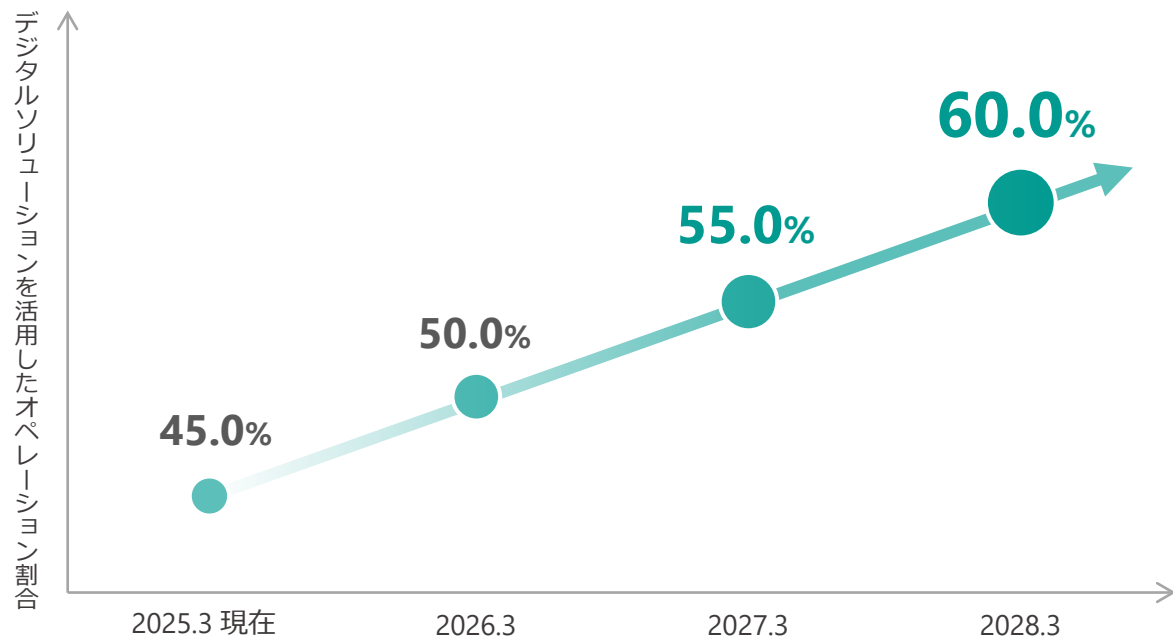
# 11. DX人財戦略



※本DX人財戦略は正社員（基幹職）向けです。

## 12. DX進捗指標

2028年3月に、当社で導入したデジタルソリューションを活用してオペレーションを運用している割合が、取引企業数の60%以上であることを目指します



当社デジタルチャネル  
導入顧客率

2028.3



60.0% を目標

※ デジタルチャネル導入顧客数は、当社でサービスDXとオペレーションDXを導入した取引先企業数

