

アルティウスリンク 経営ビジョン

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/>

1. 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

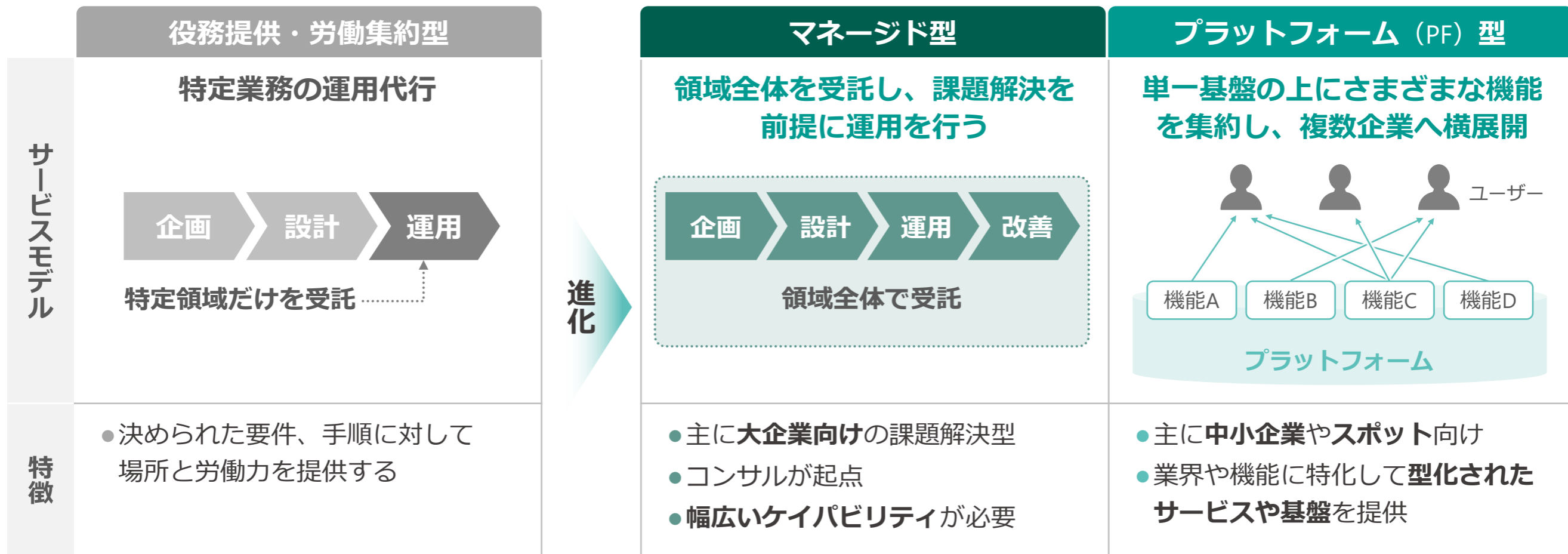
- アウトソーシングや顧客対応ニーズは引き続き増加する、一方で労働市場は逼迫傾向
- 従来業務のテクノロジーへの代替が進み、人によるオペレーションの高付加価値化が求められるとともに、今後はさらに消費者ニーズの複雑化・高度化が進み、データの価値、戦略的重要性が高まる
- 事業活動を通じていかに社会課題を解決できるかが企業価値と見なされる

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

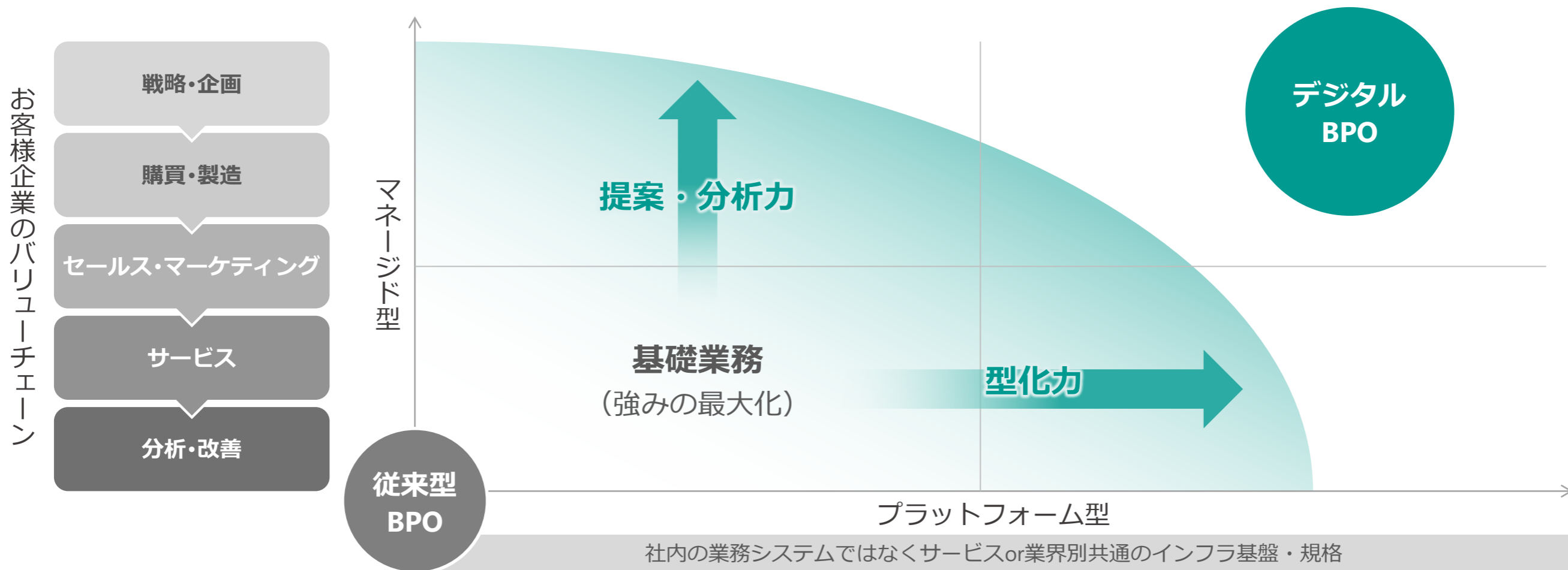
2. サービスの新たな提供形態

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



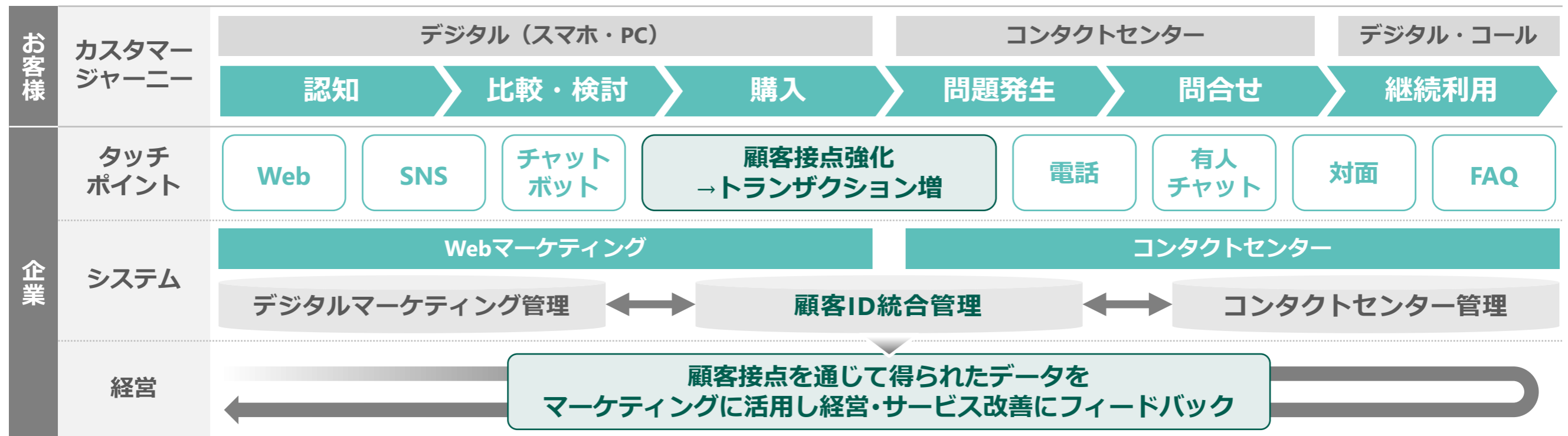
4. データ活用におけるお客様企業への提供価値

顧客接点から最適なチャネル・タイミングでより多くの声を拾い、統合したIDで管理しデータを蓄積・活用することでお客様企業の経営に貢献していく

あらゆる世代でスマホファースト

Web起点のコミュニケーション

情報のアクセス性向上



5. ビジョンステートメント

デジタルBPOで高みを目指し信頼のパートナーへ

お客様の真の課題解決に貢献し、
デジタルBPOサービスの国内・海外への展開を目指す

ビジネスネットワーク

三井物産のグローバル
インダストリアル知見



人財・ノウハウ

国内コンタクトセンターNO.1※
5.7万人の人財
1,300社のお客様企業



テクノロジー・ネットワーク

KDDIの通信基盤
DXケイパビリティ



6. ビジョン実現に向けた全体像

デジタルBPOで高みを目指し信頼のパートナーへ

目指す姿

プラットフォーム型

マネージド型

型化推進

CXプラットフォーム
新規事業開発/戦略的実績

マーケティング
推進

提案・分析力強化

営業強化と組織連携
データを活用した提案/コンサルティング機能

主要戦略

既存事業強化

コスト効率化と生産性向上、成長領域の拡大

サービスDX

オペレーションDX

DX推進

コーポレートDX

人的資本強化

ネットワーク・システム強化

経営基盤
強化

組織連携

KPI管理強化

成長基盤と
我々の強み

KDDI、三井物産グループ
グループケイパビリティ、営業リード、資金力

強みの
最大活用

国内最大級コンタクトセンター
顧客基盤、リソース、実績・ノウハウ、採用力

