

# 業界最大級のコンタクトセンター事業者

## よりよいコミュニケーション体験創造

### 新会社「アルティウスリンク」

就労人口の減少に伴う人材不足の課題を抱えるBPO・コンタクトセンター業界では、生産性向上の解となるデジタル化の加速によるDX推進など、人と技術の複合的なビジネス展開の必要性が増し、業界そのものが構造変革期を迎えている。そのような中、2023年9月、業界上位2社のKDDIエボルバ

### デジタルBPOの推進を目指す

と、りらいあコミュニケーションズが経営統合し、アルティウスリンク株式会社（東京都新宿区、網野孝社長Ⅱ写真Ⅱ）を設立した。統合により事業規模は2倍となり、海外を含む100拠点以上で約5万8000人の従業員が働く業界最大級のコンタクトセンター事業者となった。



アルティウスリンクは「デジタルBPO」を造ると発表している。これは、人とAIなどのデジタル技術活用で、企業や消費者ニーズの多様な変化に対応したサービスを提供し、お客様の高度化や事業領域の拡大を図るとしている。

代表取締役社長の網野氏は「デジタルBPOのポテンシャルは、人とAIの役割の再定義を促す」と語る。同社は、単に人をデジタルに置き換えるのではなく、定型業務を自動化し、人的な組み合わせや作業はできる限り自動化し、デジタルでは解消できない

コミュニケーションに高い付加価値を提供する「人」が対応する仕組みで、CXデザインを提案していくと話す。同社は、長年培った業務設計・運用、改善ノウハウと最新技術を組み合わせることにより、お客様企業の課題を解決するBPRコンサルティングを強化する方針だ。また、新たな業務運営プラットフォームを創出することで、DX推進を加速させるとい

う。デジタルBPOのポテンシャルは、データ分析にあるという。データドリブンなCXデザインの提供には、同社のコンタクトセンターに集積される顧客の声（VOC）や、CRMにあるデータの分析を活用す

る。VOC分析により顧客の問い合わせの真因や悩みを読み解き、最適なチャネル設計と適切なコンテンツの発信により、顧客にエフォートレスな体験を提供したり、お客様企業の販売戦略などのマーケティング面へ貢献していくという。注目は、FQA作成の半自動化やオペレーターのチャット支援に取り組んでいることだ。同社は、データ分析によってカスタマーサービスの機能の高度化を実現させ、顧客ロイヤリティとLTV（顧客生涯価値）を高めることで、お客様企業のビジネスに貢献していく（網野氏）。

これらの強みに加え、統合で全国の主要都市に拠点が高密度で集中した

ことにより、ドミナント戦略での採用効果が見込める。受託するアウトソーシングの繁閑バランスに応じたエリア内の人材転用も可能。また、海外のオフショアを含む運用リソースの活用により、企業ニーズに応えた生産性と事業継続性を提供する。さらに、共同出資会社であるKDDI、三井物産が有する法人顧客、ITや海外ビジネスの知見（ソリューションなど）の活用も期待できる。また、共同出資会社であるKDDI、三井物産が有する法人顧客、ITや海外ビジネスの知見（ソリューションなど）の活用も期待できる。また、共同出資会社であるKDDI、三井物産が有する法人顧客、ITや海外ビジネスの知見（ソリューションなど）の活用も期待できる。

※2023年10月23日 第7599号 電波タイムズ 4面  
 ※掲載紙面は「電波タイムズ」社の許可を取得し転載しています。  
 ※掲載紙面の無断転載、複写、その他営業目的の利用は禁止されています。