

News Release

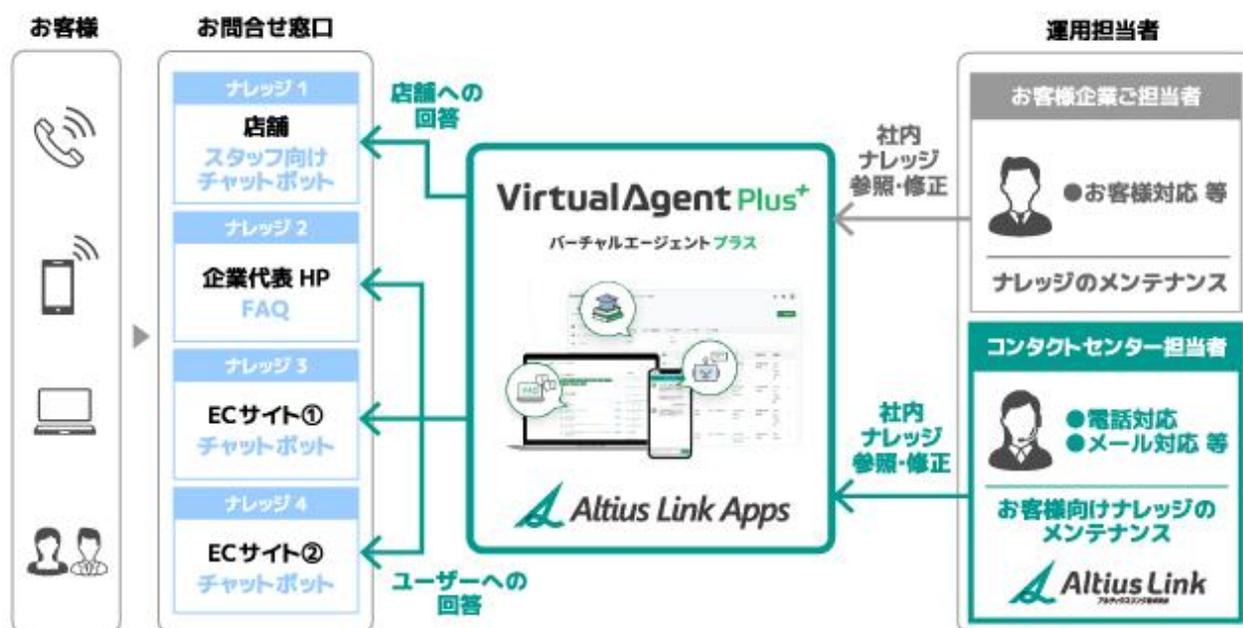
Altius Link Apps

2023年12月18日
アルティウスリンク株式会社
アルティウスリンク アップス株式会社

コンタクトセンターのナレッジを一元管理し、 業務効率化・品質強化とCX向上を支援する 「Virtual Agent Plus」2024年1月よりサービス提供開始

アルティウスリンク株式会社(所在地:東京都新宿区、代表取締役社長:網野 孝、以下 アルティウスリンク)の子会社であるアルティウスリンク アップス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:清水康太、以下 アルティウスリンク アップス)は、既存のチャットボットシステム「Virtual Agent®(バーチャルエージェント)」※1にFAQシステムを追加し、コンタクトセンターに蓄積されるナレッジを一元管理できる新サービス「Virtual Agent Plus(バーチャルエージェントプラス)」を開発、2024年1月にサービス提供開始いたします。

なお、アルティウスリンクは、Virtual Agent Plusを「AIチャットボット」のラインナップに追加し、コンタクトセンターの業務効率化・品質強化とCX向上を支援するカスタマーサービスを提供してまいります。



< Virtual Agent Plus サービス概要 >

■Virtual Agent Plus開発の背景

アルティウスリンクグループは、2022年よりデジタルコンタクトセンタープロジェクトを始動し、「人」と「デジタル」、そして「AI」をバランス良く組み合わせ、ITインフラやサービスの次世代化に取り組み、注力領域の一つに、オペレーション業務の生産性および、品質向上を目的とするコンタクトセンター運用のノウハウとデジタル技術の融合による業務変革を目指しています。

企業の顧客戦略にとって、お客様からのお問合せやサポート履歴の最新情報が集まるコンタクトセンターは非常に重要な拠点です。しかし、カスタマーサポートに必要なナレッジデータは、チャンネルごとに分断されており、ナレッジ管理の負担や品質のばらつきが多い傾向にあります。

本開発においては、コンタクトセンター運用現場で蓄積されるお客様からのお問合せなどを一元管理し、ナレッジ化することで、チャットボットやFAQのコンテンツ作成業務を効率化するとともに、オペレーターの対応品質を向上させ、お客様へ最新の情報を最適形式でお届けすることを目的としています。

■特徴

1. 業務効率化を実現するナレッジの一括管理(FAQ・チャットボット)

従来型のFAQシステムの場合、複数のデジタルチャンネルに登録されているQ&Aが同一でも、チャンネルごとにシナリオ設計や登録、変更が発生するため、品質のばらつきや運用工数が生じていました。Virtual Agent PlusのUIは視認性・操作性に優れ、ひとつのQ(質問)に対して、FAQとチャットボット用に2つ以上のA(回答)をQ&Aとして登録できます。これにより、シナリオを含む構築・運用・メンテナンスの業務効率化とチャンネル品質の平準化、ナレッジの一元管理を実現します。また、付随情報の同時管理機能の活用によって、ナレッジ・FAQデータを一括管理することができます。



< ひとつのQ(質問)に対して、FAQとチャットボット用に2つ以上のA(回答)をQ&Aとして登録可能 >

2. 最適解に素早く誘導する高い検索性で、お客様対応の品質・スピードを向上

検索効率を高めるQ&Aに対する「カテゴリ」や「タグ」の設定に加え、文字を打ち込むたびに検索の候補が絞り込まれていく「インクリメンタルサーチ」を採用。さらに、誤字脱字や類似ワードが入力された場合でも、検索のヒット精度を高く保ち、ユーザーを適切な回答に誘導します。これらの特長により、コンタクトセンター内における、対応品質の安定化や生産性の向上を図り、お客様企業のカスタマーサービスにおけるCX向上を支援いたします。

3. ナレッジの活用状況を可視化する「利用状況レポート」でPDCAサイクルをサポート

お客様・オペレーター双方のFAQシステムとチャットボットのナレッジの活用状況や、Q&Aに対するアンケート(役立ったかどうか/その理由など)、セッションごとのユーザー行動などを可視化。思うような回答に辿り着けなかった項目などを把握できるため効率の良いメンテナンスができ、品質向上につながります。また、運用定着まで専任チームがサポートし、ナレッジの課題抽出から改善までのPDCAサイクルをサポートいたします。

※Virtual Agent Plusのプロダクトサイトは現在準備中です。1月のサービス開始と合わせて公開予定です。

■今後の展望

現在、Virtual Agent Plusに生成系AIを活用した各種機能の実装に向けて、プロトタイプを検証を進めています*2。FAQ回答の自動生成など、さらなるオペレーションの効率化によるEX向上や自己解決促進によるCX向上に向けた機能拡充を順次行う予定です。

アルティウスリンクグループは、付加価値の高い人による対応とデジタルを組み合わせた「デジタルBPO」*3を推進しております。DX推進を担うアルティウスリンク アップスのVirtual Agent Plusをはじめとしたデジタルサービスを活用す

ることで、データドリブンなCXデザインを提供し、お客様の顧客体験向上を通じて、お客様企業の事業へ貢献してまいります。

※1. Virtual Agent[®](バーチャルエージェント)は、アルティウスリンク アップスが提供するカスタマーサポートに特化したチャットボットシステム。

<https://www.altius-apps.com/virtualagent/>

※2.(参考)りらいあグループ、カスタマーサポートへのGPT活用に向けた研究開発を開始

<https://www.altius-link.com/news/detail-re20230510.html>

※3.デジタルBPOは、人的なリソースのみで業務受託するのではなく、AIなどのデジタル技術を活用して受託業務の効率化を実現した上で一連業務のアウトソーシングを受託するBPO手法のことを表現しています。

- ・「Virtual Agent／バーチャルエージェント」は、アルティウスリンクの登録商標です(第5629571号)。
- ・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。

■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、業界最大級となる国内・海外100か所以上の拠点と、約58,000人の多様な人材が誇るノウハウ・サービス力・技術により、コンタクトセンターやバックオフィスを含むお客様企業の真の課題解決に寄り添うBPO事業を展開しています。

人による高付加価値なサービスと最新のデジタル技術を掛け合わせた「デジタルBPO」で常に新しい時代のCXをデザインすることで、お客様により良いコミュニケーション体験を提供し、お客様企業の事業成長の実現を目指しています。

所在地 : 〒160-0023 東京都新宿区西新宿1-23-7 新宿ファーストウエスト

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 網野 孝

資本金 : 1億円

事業内容:コンタクトセンターを中心としたBPO(Business Process Outsourcing)事業

①コンタクトセンター事業 ②バックオフィス事業 ③ITソリューション事業 ④その他関連事業

企業URL: <https://www.altius-link.com/>

サービスURL: <https://www.services.altius-link.com/>

【アルティウスリンク アップス(旧りらいあデジタル)会社概要】

商号 : アルティウスリンク アップス株式会社(Altius Link Apps, Inc.)

所在地 : 〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-5 リンクススクエア新宿6F

設立 : 2018年10月

代表者 : 代表取締役社長 清水 康太

資本金等: 2億円

事業内容: カスタマーサポートに特化したチャットボット・プラットフォーム「バーチャルエージェント[®]」を主軸とした、高品質なデジタルエクスペリエンスを実現するためのコンサルティングおよび構築・運用サービスの提供

企業URL: <https://www.altius-apps.com/>

社名変更に関するリリース: <https://www.altius-apps.com/news/20230830000126.html>

【サービス・イベントに関するお問合せ先】

アルティウスリンク アップス株式会社 戦略企画部

E-mail: sales@altius-apps.com

【本リリースに関するお問合せ先】

アルティウスリンク アップス株式会社 PR/広報担当 大柳

Mail: oyanagi@altius-apps.com