

**トクラス、修理窓口の対応スピード・品質改善にFAQ・ナレッジ一元管理を備えたナレッジプラットフォーム「Virtual Agent Plus」導入、AHT24%短縮・CX/EX向上**

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）と、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、住宅設備メーカーのトクラス株式会社（本社：静岡県浜松市、代表取締役社長：小泉 和弘、以下 トクラス）が提供するキッチン・バスルーム・洗面化粧台等水回りの住宅設備に関する修理、特殊修理受付、修理受付後フォローのコンタクトセンター業務に、品質改善に有効なナレッジプラットフォーム「Virtual Agent Plus™（バーチャルエージェントプラス、以下 VA+）」を導入、40以上に分散管理していた利用頻度の高い3万～5万件のFAQ・ナレッジのデータを順次集約し、電話対応オペレーションの生産性を大きく向上させました。今後さらなる効率化を目指し、800万種以上の製品・部材情報のデータ集約を目指します。

本事例では、VA+を2024年1月の正式リリース前に先行導入しており、月平均3,500件入電する窓口においてトライアル運用を2か月実施。AHT（1応対にかかる平均処理時間）を平均24%短縮、電話対応中の保留時間を平均22秒短縮するなどの効果が出ており、CX（顧客体験価値）向上に寄与しております。

これらの成果は、窓口業務13年の受託実績のノウハウを生かし、ナレッジ活用の課題整理からVA+の要件定義・設計を行ったアルティウスリンク、VA+の構築・運用支援をするアルティウスリンク アップスと、トクラス様が3社連携して、オペレーションプロセスを継続的に見直した結果となります。なお、VA+の導入は2週間での実装を実現しています。



< 「Virtual Agent Plus™」 導入前／導入後のイメージ >

### トクラス様事例における課題と解決ポイント

30年以上にわたり、住宅設備の製造・販売を行うトクラス様の修理窓口には、既存製品から生産終了品までさまざまな問合せが入ります。部品を含む製品情報は800万件以上に上り、修理部品や代替品の特定、修理業者の照合作業など、修理受付対応に必要な作業が複雑化していました。複数ファイルから情報を検索し、製品仕様や対応マニュアルを確認する作業は煩雑で、かつ判断の難しいものでありましたが、

VA+の導入により情報の一元管理が可能となり、作業効率が大幅に向上しました。

## ■アルティウスリンクとVA+だからできた解決のポイント

- 製品情報、ナレッジデータの集約化（一元管理）、オペレーターコメント分析機能
- 約4,000件のデータを集約して「解」を導き出す高精度な検索性
- 専門知識不要の構築・メンテナンスの効率性・容易性、運用時の高い操作性
- コンタクトセンター運営実績に基づく最適なプロダクト提案・設計思想、安定品質の高度なオペレーション能力

本トライアルにてオペレーターに実施した運用アンケートでは、操作性・解決率において高い満足度を得ており、さらなる効果発現を目指して在宅勤務の有人チャット業務への展開を計画しています。

また、VA+のサービス拡張に取り組んでおり、生成系AIを活用した学習機能やナレッジ生成、分析機能、ドキュメント検索の機能の順次展開を予定しております。

## トクラス株式会社 執行役員/CS事業推進部長 佐藤 貴浩様より

オペレーション業務の品質向上がAHTや保留時間の短縮などの数値に表れていることから、期待以上の効果が発揮されていると実感しています。弊社の30年以上にわたる歴史において、商品情報や修理情報等のデータは次から次へと蓄積・分散され、情報検索作業は複雑化の一途を辿っていました。今回情報の一元管理が実現したことにより検索の操作性が格段にアップした結果、CX向上のみならずオペレーターの満足度も上がっているという事実は特筆すべきものと捉えております。また、要件定義から実装までたった2週間での実現は弊社のみでは決して成しえなかったと、感謝の念でいっぱいです。今後もより一層の業務品質向上を目指し共に歩んでいけることを期待しております。

今後も、アルティウスリンクが提供する人による付加価値の高い対応と、ともにDX推進を担うアルティウスリンク アップスのVA+をはじめとしたデジタルサービスを組み合わせ、アルティウスリンクグループとして「デジタルBPO」<sup>\*1</sup>を推進してまいります。

また、KDDIおよび、三井物産グループのアセットも生かし、従来のコンタクトセンター機能に新たな価値を追加するデータ分析の深化やデジタルマーケティングの高度化、CRM戦略を取り入れた優良事例の共創、データ分析に基づくアプローチ戦略の提供によって、お客様のよりよいコミュニケーション体験を創造してまいります。

- ・「Virtual Agent」は、アルティウスリンクの登録商標です（第5629571号/第5642942号/第5671420号）。
- ・「Virtual Agent Plus+（バーチャルエージェントプラス）」は、アルティウスリンクが商標出願しており、今後登録予定です。
- ・その他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、KDDIと三井物産が共同出資するKDDIエボルバとりらいあコミュニケーションズの経営統合会社です。業界最大級となる国内・海外100か所以上の拠点と、約58,000人の多様な人財が誇るノウハウ・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。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」<sup>\*1</sup>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

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/> (サービスページ : <https://www.services.altius-link.com/services/>)

● 経営統合に関するリリースはこちらから

- ・ 2023年9月1日付「デジタルBPOを推進するアルティウスリンク株式会社を発足」

<https://www.altius-link.com/news/detail20230901.html>

- ・ 代表者対談掲載 特設ページはこちらから

<https://www.altius-link.com/corporate/0720/>

※1.「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。

## アルティウスリンク アップス株式会社 (Altius Link Apps, Inc.) について

所在地 : 〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-5 リンクスクエア新宿6F -  
設立 : 2018年10月  
代表者 : 代表取締役社長 清水 康太  
資本金 : 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>  
(旧社名 りらいあデジタル株式会社)

### 【報道関係者様からのお問合せ先 (広報窓口)】

- ・ アルティウスリンク

[adv@altius-link.com](mailto:adv@altius-link.com)

- ・ アルティウスリンク アップス

広報担当 : 大柳

[oyanagi@altius-apps.com](mailto:oyanagi@altius-apps.com)

### 【サービスに関するお問合せ先 (法人窓口)】

- ・ アルティウスリンク

[service@altius-link.com](mailto:service@altius-link.com)

- ・ アルティウスリンク アップス

戦略企画部

[sales@altius-apps.com](mailto:sales@altius-apps.com)