

アルティウスリンクが運営を支援する、 ローソンの加盟店向け相談窓口「店舗サポートデスク」が HDI 五つ星認証プログラムで『HDI 五つ星認証』を取得

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）が運営を支援する、株式会社ローソン（所在地：東京都品川区、代表取締役社長：竹増 貞信、以下 ローソン）の大阪コンタクトセンターは、世界最大のサポートサービス業界団体 HDI の日本法人 HDI-Japan が主催する「五つ星認証プログラム」において、『五つ星』を取得いたしました。

『五つ星』認証は、顧客視点で卓越したサービスを提供していることが証明された HDI-Japan の格付けベンチマークで「三つ星」を獲得し、さらにサポートサービス業界で唯一のサポートセンターに特化した国際スタンダードである「HDI サポートセンター国際認定スタンダード」に基づいたコンタクトセンターの運営やお客さまサポート体制などの監査を受け、一定の評価基準をクリアすることで取得できます。

このたび『五つ星』を取得した、ローソンの「店舗サポートデスク」は、コンビニエンスストア「ローソン」の店舗オペレーションに関する加盟店相談窓口で、2016年からアルティウスリンクが運営を支援しています。

今回、2023年12月に実施された本認証プログラムにおいて、同サポートデスクが、特に「リーダーシップ」と「サポート資源」の項目において高い評価を獲得し、「HDI 五つ星認証」の取得につながりました。

アルティウスリンクはお客様企業とともに快適なコミュニケーションを追求し、付加価値の高いサービス提供を通じてお客様企業の事業成長に貢献してまいります。

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/>

「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。

・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。