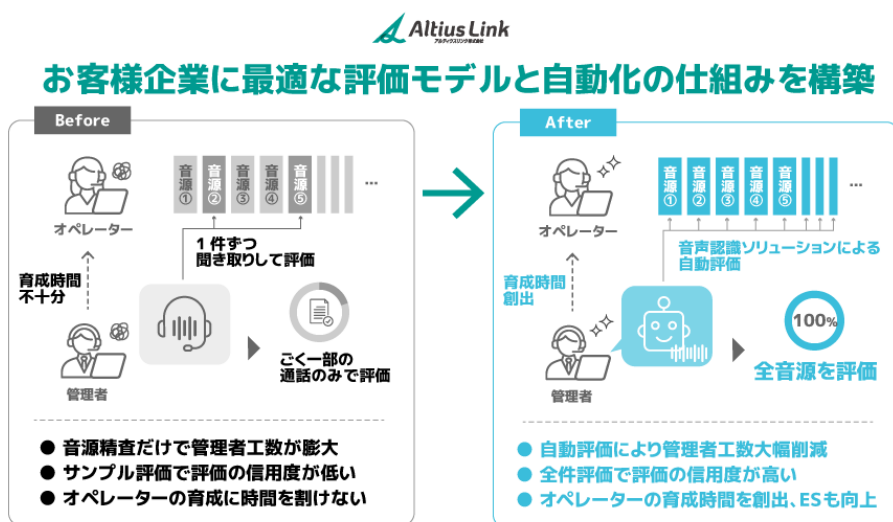


オーダーメイド評価モデルでコンタクトセンターの全通話を自動評価する 「全音源品質自動評価アセスメントサービス」提供開始 ～KDDI での運用成果をもとにサービス化、工数約 6 割削減を実証～

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：若槻 肇、以下 アルティウスリンク）は、2025 年 7 月 3 日より、コンタクトセンターの品質マネジメントを高度化する「全音源品質自動評価アセスメントサービス」の提供を開始します。

本サービスは、アセスメントに基づく企業ごとのオーダーメイドの評価モデルの構築から全通話の自動評価、効果検証・チューニングまでを一貫して提供する、国内でも提供事例が少ない包括型ソリューションです※¹。これにより、管理者の業務負担を大幅に削減しながら、オペレーターの評価・育成の質と従業員満足度（ES）の向上、継続的な品質改善を実現します。



<「全音源品質自動評価アセスメントサービス」サービス全体像>

背景・課題

コンタクトセンター業界では、応対品質向上と業務効率化の両立が、持続的な成長に向けた重要な経営課題となっています。一方で、従来の品質評価は一部の通話のみを対象とする「サンプル評価」が主流であり、オペレーターとしてはほんの一部の応対で自分の応対全体を評価されてしまうため、評価やフィードバックへの納得感を得にくいという課題があります。また、管理者にとっては多大な工数を要する業務でもあります。これにより、評価のばらつきやオペレーターの育成機会の不足といった課題も顕在化しているのが現状です。

■ KDDI での運用成果をもとにサービス化、工数約 6 割削減を実証

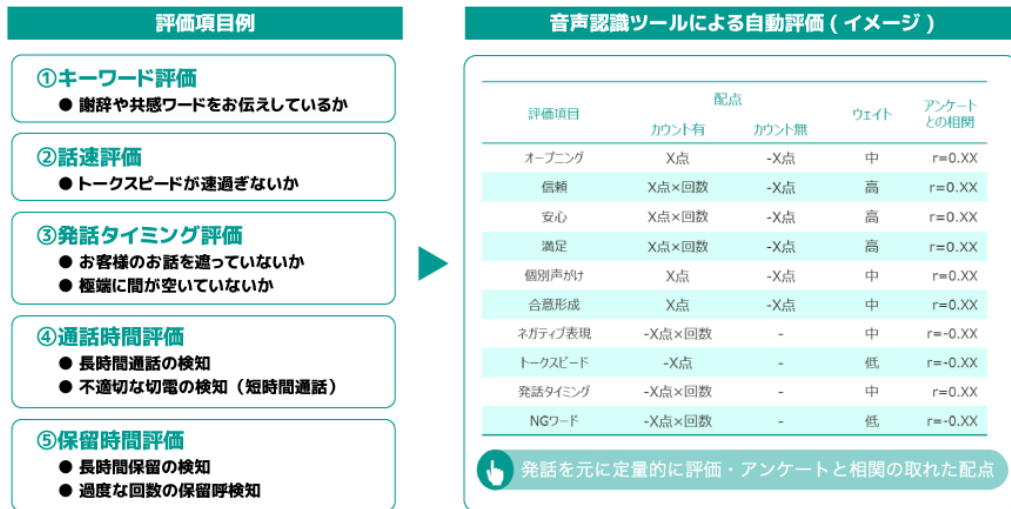
こうした課題を受け、アルティウスリンクでは、「KDDI お客さまセンター」での実運用を通じて、アドバンスト・メディア社が提供する国内シェア No.1※²の「AmiVoice® Communication Suite」※³を活用した全通話自動評価モデルを構築しました。本モデルの利用により、管理者の評価工数を約 6 割削減し、オペレーターとの面談・育成など、より生産的なコミュニケーションに集中できるようになりました。また、オペレーターも全件・定量的な評価を得られるようになり、現場の生産性向上だけでなく、ES 向上・継続的な品質改善を実現しました。

この取り組みは、コンタクトセンター運営における優れた取り組みと成果として「コンタクトセンター・アワード 2024」にて最優秀テクノロジー部門賞を受賞しました※⁴。今回、この成功モデルを汎用化し、より多くの企業にご活用いただけるソリューションとして提供を開始します。

「全音源品質自動評価アセスメントサービス」の概要と特長

● 成果を生み出す方程式をベースにした、オーダーメイドの評価モデル

過去の成功パターンをベースに、長年のコンタクトセンターでの対応ノウハウを持つエキスパートがお客様企業の業種・業務に応じて評価基準を設計。お客様企業独自のトークスクリプトや高評価対応の音源、アセスメントをもとに、発話内容やスピード、タイミングなど複数の観点から基準を定量化し、評価モデルをオーダーメイドで設計します。汎用テンプレートでは得られない柔軟性と、確かな成果を実現します。



＜ 評価モデルイメージ ＞

● 導入から定着・育成まで、現場に寄り添う一貫支援

単なるツールにとどまらず、導入後は対応評価との相関性をチェックし、さらに高い精度で評価できるように評価モデルのチューニングを実施。ご要望に応じて、オペレーターへのフィードバック支援ツールや品質評価の BI ダッシュボードなどもご提供が可能です。現場に改善サイクルを定着させ、自主的な運用を実現する、アルティウスリンクならではの伴走型支援を行います。



＜ 納品物イメージ ＞

● 追加開発コストゼロで、すぐに導入可能

音声認識ソリューション「AmiVoice® Communication Suite」の標準機能である「応対品質自動評価機能」を活用して評価モデルを構築するため、同ソリューションの導入企業であれば追加開発コストは一切不要、スムーズかつ低コストでの導入が可能です。

● [「全音源品質自動評価アセスメントサービス」サービスサイトはこちら](#)

アルティウスリンクは今後も、音声認識技術や生成 AI などの先端テクノロジーを活用し、お客様企業の業務改革とビジネス変革（BX）の実現を支援してまいります。

以 上

- ※1.リリース発表時、インターネット上の公開情報をもとに独自に調査を実施（自社調べ）
- ※2.出典：ITR「ITR Market View：画像・音声認識市場 2024」音声認識市場—コンタクトセンター業務向けベンダー別売上金額シェア（2024 年度予測）
- ※3.株式会社アドバンスド・メディア「AmiVoice® Communication Suite」製品サイト
<https://www.advanced-media.co.jp/lp/communication-suite/>
- ※4.「コンタクトセンター・アワード 2024」で「最優秀テクノロジー部門賞」を受賞
<https://www.altius-link.com/news/detail20240924.html>

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 と三井物産の共同出資会社です。業界最大級となる国内・海外約 100 か所の拠点と、約 56,000 人（連結）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 サービス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：〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2-2-1 小田急サザンタワー

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 若槻 肇

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/>

- ・「AmiVoice®」は、株式会社アドバンスド・メディアの登録商標です。
- ・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。