

## Zendesk とアルティウスリンク、国内初 BPO パートナー契約 クラウドソリューションを組み合わせたパーソナライズドな顧客体験提供へ

株式会社 Zendesk（所在地：東京都中央区、社長：富永 健、米国本社：アメリカ サンフランシスコ 以下 Zendesk）と、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）は、コンタクトセンターに特化した CRM システム（Customer Relationship Management）を代表する Zendesk のクラウド型カスタマーサービスソリューションを、“デジタル BPO<sup>※1</sup>”を推進するアルティウスリンクのオペレーションサービスに組み込むことに合意し、Zendesk として国内初となる BPO パートナー契約を締結しました。

zendesk


**Altius Link**  
アルティウスリンク株式会社

消費者行動・ニーズの多様化・複雑化や、企業の DX 推進による顧客とのコミュニケーションの自動化が進んだことにより、昨今ではお客様一人ひとりに寄り添った利便性と付加価値の高いカスタマーサービスが求められています。この対応にあたり、カスタマーサービス領域では、CRM システムと音声認識（テキスト化・感情解析）などのクラウドソリューションを組み合わせたデータ管理・分析によるパーソナライズドなカスタマーサービス戦略に注目が集まっています。

Zendesk は、「良好な顧客関係はシームレスなカスタマーエクスペリエンスから生まれる」を信条に、顧客関係の強化に役立つソリューションを開発し、全世界で 11 万社を超える企業へサービス提供しており、世界最大級のビジネスソフトウェアレビューサイト G2.com で No.1 カスタマーサービスソフトウェアに選ばれるほどの「カスタマーサービス/コンタクトセンター」に最適な製品を創出する開発力を有しています。

また、アルティウスリンクは、国内拠点 89 拠点、約 29,800 席の国内最大規模のコンタクトセンターを有し、多岐にわたる産業分野のオペレーションで実践してきた CX 向上メソッドを強みとしております。2022 年より「人」と「デジタル」、そして「AI」をバランス良く組み合わせた IT インフラやサービスの次世代化に着手し、顧客とのコミュニケーションのエフォートレス化とパーソナライズドな顧客体験価値（CX）の提供を注力領域の一つとして取り組んでまいりました。

これらの両社の強みを組み合わせることで、両社が目指す「企業に対する消費者のロイヤルティを育む最適なカスタマーサービス」を提供できると判断し、今回のパートナーリングが実現しました。これにより、以下のオペレーショナルエクセレンスを目指します。



1. お客様企業のサービスに適した CX デザイン、情報一元化による自己解決促進とサービスのパーソナライズ化
2. 急速に進化するテクノロジーに対して「人」が迅速・柔軟に対応できるビジネスアジリティ
3. 最適なコミュニケーションデザインとオペレーション設計による運営コストの適正化

Zendesk は、アルティウスリンクとベストプラクティスソリューションを共創することにより、データ分析に基づくアプローチ戦略を推進するとともに、クラウドベースのカスタマーサービスプラットフォームを段階的に拡大し、お客様にとってより良いコミュニケーションエクスペリエンスを創造することに取り組んでまいります。

アルティウスリンクは、パートナー連携を強化するとともに、KDDI および、三井物産グループのアセットも生かし、クラウド型カスタマーサービスプラットフォームを順次拡張していきます。これからも、「人」と「デジタル」の力を駆使した最適なコストと最高のサービス提供を追求してまいります。

※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。

## 株式会社 Zendesk について

Zendesk のミッションは、ビジネスの複雑なプロセスをシンプルにし、企業と顧客が簡単につながるためのサポートをすることです。何十億もの顧客とのやり取りをベースとして構築された Zendesk のカスタマーエクスペリエンスソフトウェアは、企業が顧客との間に豊かで意味のある関係を築くことを可能にします。デンマークのコペンハーゲンで設立された Zendesk は、現在、世界 20 か国以上で事業を展開しています。

所在地 : 東京都中央区京橋 2-2-1 京橋エドグラン 20 階  
設立 : 2003 年 2 月  
代表者 : 社長: 富永 健  
事業内容 : 情報通信  
企業 URL : <https://www.zendesk.co.jp>

## 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 ③ I T 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/>

・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。