

運営を支援する NEXCO 東日本の「お客さまセンター」が「HDI 格付けベンチマーク」で最高評価の『三つ星』を 13 年連続獲得！

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：網野 孝、以下 アルティウスリンク）が運営を支援している東日本高速道路株式会社（本社：東京都千代田区 代表取締役社長：由木 文彦 以下 NEXCO 東日本）の「お客さまセンター」が世界最大のサポートサービスのメンバーシップ団体 HDI の日本法人 HDI-Japan が主催する「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」の問合せ窓口部門において、最高評価である『三つ星』を 13 年連続で獲得しました。また、本年度は過去最高スコアの評価を受けております。

「問合せ窓口部門」の格付け調査では、顧客満足度や対応スキルなど国際基準をもとに設定された評価項目に沿って、専門審査員が顧客視点で三つ星～星なしの 4 段階で評価を行います。

NEXCO 東日本様の「お客さまセンター」は、2007 年の開設時よりアルティウスリンクにて運営を支援しております。「お客さまを第一に考え、安全・安心・快適・便利を向上させること」という NEXCO 東日本様のグループ経営方針に応えるカスタマーサポートを、24 時間 365 日提供しています。アルティウスリンクでは、お客様に寄り添った対応を第一に考え、「お客様一人ひとりに合わせた対応」を実践してまいりました。引き続き対応品質の向上に努めるとともに、今後は音声認識システムなどのテクノロジーを活用し、オペレーションの効率化、オペレーターの負担軽減に取り組んでまいります。

今回の『三つ星』獲得にあたり、NEXCO 東日本お客さまセンター長 竹川郁子様より、「弊社お客さまセンターは 24 時間 365 日お客さまにお応えできる体制を確保しており、アルティウスリンク様から高い専門性で運営を支援していただいています。この度は過年度まで課題がございましたコミュニケーションや顧客満足度といった観点も高評価され、過去最高スコアでの三つ星獲得となりました。今後もお客さまへお届けする価値を高め続けるため、新しいテクノロジーの活用などを一緒に進めてまいりましょう。」とコメントをいただきました。

アルティウスリンクでは今後もお客様企業とともに、最新テクノロジーの活用やお客様に寄り添った「人」ならではの高度なオペレーションを通じて、CX 向上に取り組んでまいります。

- 関連情報

【NEXCO 東日本】HDI-Japan「問合せ窓口格付け調査」において 13 年連続で『三つ星』を獲得
<https://www.e-nexco.co.jp/news/company/2024/1017/00014247.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 57,000 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：〒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 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/>

- パーパス&バリューズ特設ページはこちら：<https://www.altius-link.com/corporate/purpose/>

「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。

・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。