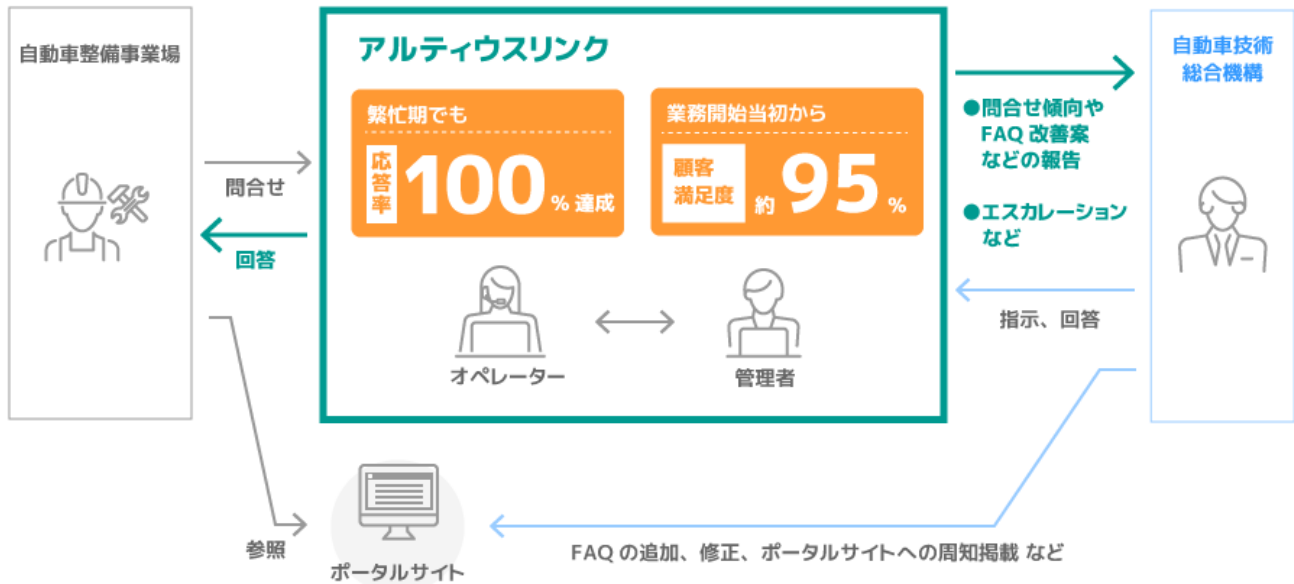


## 新たな車検項目「OBD 検査」導入サポート体制構築の好事例を公開 ～応答率 100%維持・顧客満足度 95%に導くチャネル設計と人材育成術～

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）は、独立行政法人 自動車技術総合機構（NALTEC）のコンタクトセンターを開設し、応答率 100%の維持と顧客満足度 95%を実現した好事例を公開しました。



[自動車技術総合機構様の導入事例はこちら](#)

### 背景・課題

自動ブレーキや車線維持機能といった自動運転技術の普及拡大にともない、2024年10月1日から新たな車検項目として「OBD 検査」<sup>※1</sup>が追加されました。全国の自動車整備事業場約9万拠点においてOBD検査をトラブルなく開始するべく、システムの導入やその操作に関する問合せ体制の構築が求められました。

### 取り組みの成果・ポイント

- **開始前の徹底した準備で繁忙月でも応答率 100%、顧客満足度約 95%を維持**  
OBD検査の本格運用前には問合せが集中したものの、繁忙に応じて人員増減の計画・調整を行い、繁忙月でも応答率 100%を維持。また、ロールプレイングや品質向上に向けた研修に加え、検査で使用する専用機器を使ったトレーニングを繰り返し行いました。実際に寄せられる問合せ内容に即した対応力を高め、顧客満足度は約 95%を維持しています。
- **「よくある質問」やチャットボットのチューニングを継続的に実施し、自己解決率向上に貢献**  
コンタクトセンター業務だけでなく、コンタクトリーズを基にOBD検査ポータルサイトについても改善提案を行い、「よくある質問」やチャットボットの品質向上につなげることで、自己解決率や利便性向上に貢献しました。

導入事例ではさらに詳細な内容をご紹介しますので、ぜひご覧ください。

[自動車技術総合機構様の導入事例はこちら](#)

※1. 自動運転技術等の電子装置に搭載された自己診断機能である車載式故障診断装置（OBD）を利用した新たな自動車検査手法

◎ 関連情報

・「カスタマーサポート」サービスページ

<https://www.services.altius-link.com/services/contactcenter/customer-support/>

・「テクニカルサポート」サービスページ

<https://www.services.altius-link.com/services/contactcenter/technical-support/>

## 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から

<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。

・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。