

News Release

報道関係者各位
プレスリリース

Altius Link Apps

2024年12月24日
アルティウスリンク アップス株式会社

アルティウスリンク経営管理部門へVirtual Agent Plusを導入、 社内問合せを約40%削減

～24時間365日、社員の自己解決が可能となる環境を実現～

アルティウスリンク アップス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 清水康太、以下アルティウスリンク アップス)は、アルティウスリンク株式会社(本社: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)の経営管理部門へ社内DX推進による問合せ業務効率化と問合せ窓口の利便性向上を目的にナレッジプラットフォーム「Virtual Agent Plus」(バーチャルエージェントプラス、以下VA+)を導入いたしました。これにより、社員が24時間365日社内手続きのルールや関連システムの操作方法などに関する疑問を自己解決できる環境を実現し、社内問合せを約40%削減しました。



■導入の背景と課題

アルティウスリンクの経営管理部門は国内78拠点、約40本部の採算管理や財務経理の管理・運用をしている部門で、社員から採算管理や経理処理のルールなどの問合せが月1,000件ほど寄せられていました。社内手続きで利用するシステムが複数あり、それぞれの操作方法を覚える必要があったこと、夜間や休日に稼働しているコンタクトセンターも少なくないため、社内サポート窓口の業務時間外や休日は迅速に社員の悩みを解決できないといった課題がありました。

そこで、社員の利便性向上と担当者の負荷軽減を実現するべく、社員が24時間365日いつでも利用できる情報検索ツールとしてVA+を導入し、運用を開始いたしました。

■アルティウスリンク経営管理部門のVA+導入プロジェクトについて

経営管理部門内に蓄積されていたFAQデータを更新し、特に問合せが多い約350件をVA+構築時に登録しました。

現在は500件ほどのFAQデータを登録しており、特に問合せが多くなる月末・月初の利用状況を管理画面にて確認し、社員からの問合せに返答できていないものを中心に各FAQデータの担当部門がQ&Aの追加・修正を進めています。

2024年9月のリリース時より社内周知の徹底などによる認知度向上施策を行った結果、2024年12月1日時点で、利用数が約3倍に増加。それに伴い、社内問合せ件数は導入前と比較して約40%削減され、寄せられる問合せの内容も「VA+で検索したが解決できなかった」というものに変化しています。

アルティウスリンクでは、社内手続き関連のQ&AをVA+に集約させ、社員が必要な情報を効率的に提供できる環境を目指しています。第二弾として購買・総務関連のQ&Aを新たに追加し、さらなる活用を推進しています。アルティウスリンクアプリはグループ間シナジーを活かし、アルティウスリンク社内の声をもとにVA+のサービス改善・高度化を図ります。経営管理部門にも還元し、さらなる利用数の増加や回答精度の向上を通じて、問合せ対応の効率化と社員の利便性向上を目指してまいります。

VA+ プロダクトサイト: <https://www.altius-apps.com/virtualagent-plus/>

■当社代表コメント(代表取締役社長:清水 康太)

従来のVirtual Agent®は、主にエンドユーザー向けのWebサイト上での自己解決促進を得意としておりました。VA+はナレッジプラットフォームとして進化し、社内スタッフの自己解決促進にも対応の幅を広げています。社内DXへの貢献も当社の新しい提供価値として、引き続きプロダクトやサービスレベルの向上に取り組んでまいります。

【アルティウスリンク アップス 会社概要】

商号 : アルティウスリンク アップス株式会社 (Altius Link Apps, Inc.)

所在地 : 〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-27-5 リンクスクエア新宿6F

設立 : 2018年10月

代表者 : 代表取締役社長 清水 康太

資本金等: 2億円

事業内容: カスタマーサポートに特化したプラットフォーム「バーチャルエージェントシリーズ」の開発・提供および、構築・運用サービスの提供

URL : <https://www.altius-apps.com/>

【本リリースに関する問合せ先】

アルティウスリンク アップス株式会社 PR/広報担当 大柳

Mail: oyanagi@altius-apps.com