

News Release

報道関係者各位
プレスリリース

Altius Link Apps

2025年01月29日

アルティウスリンク アップス株式会社

ボイスボット「Virtual Agent Voice」のリリースにより ノンボイスからボイスまでサービス領域を拡大

～オムニチャネルサポートに必要なボイスボット・チャットボット・FAQ・有人チャットをワンストップで提供～

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、AIを活用した電話対応の自動化による自己解決促進とカスタマーサポートの業務効率化を支援するボイスボット「Virtual Agent Voice(バーチャルエージェント ボイス、以下VA Voice)」を2025年2月より提供開始いたします。

これまで提供してきたナレッジプラットフォーム([Virtual Agent Plus](#)[®])、有人チャットシステム([Virtual Agent Live](#))とのシナジーでさらなる自己解決率の向上とコール数削減の最大化に繋がるオムニチャネルサポートの提供が可能となり、CX(顧客体験)向上と業務効率化に貢献してまいります。



■VA Voiceの特長

VA VoiceはAIを活用した電話自動応答システムです。お客様企業の顧客対応業務に合わせたシナリオ設定やチャネル誘導により、拡張性に富んだ運用を実現できます。

管理画面もシンプルとなっているため、シナリオや辞書の登録作業やメンテナンスを簡単に行うことができます。

(1)ノーコードで簡単にシナリオ作成

管理画面上でノーコードでのシナリオ作成・編集が可能です。繁忙期やトラブル発生時など、突発的にお問合せが急増するシーンでも、コンタクトセンターや担当部署で迅速かつ柔軟に対応できます。

(2)最大1,000件*の同時着信でも、自動アナウンスが可能

最大1,000件までの同時着信への対応が可能です。災害時や製品・サービスのリコールなどで一時的に増加するお問合せに対し、お客様をお待たせせず一次対応を行うことができます。

※専用環境構築が必要となります。

(3)テキスト化された発話内容は管理画面で適宜修正が可能

VA Voiceでは、管理画面でテキスト化されたユーザーの発話内容を確認し、修正が必要な箇所は録音された音声聞き直すことが可能で、適宜情報を修正いただけます。

(4)SMS転送でWebサイトやチャットサポートへ誘導

コンタクトセンターの営業時間外での問合せや突発的な入電数増加時に電話番号をヒアリングし、WebサイトのURLを記載したSMSを送信します。これにより、Web上での自己解決やオンライン手続きを促し、電話の混雑状況緩和や自己解決率向上を実現します。

■VA Voiceラインナップ化の背景

アルティウスリンク アップスは「カスタマーサポートを通じた体験が、お客様の未来を支える世界を目指す」をビジョンとして掲げ、その実現に向けて、Virtual Agent・Virtual Agent Live・Virtual Agent Plusを提供してまいりました。

そのなかで、企業価値の要であるCX向上に貢献していくには、今まで以上に幅広い顧客ニーズへ対応し、ボイス領域での業務効率化や対応ログの収集が必須と考えました。

そこで、チャットサポートなどのノンボイスサービスの提供を通じて得た知見をもとに、当社ビジョンの実現をより加速させるべく、VA Voiceのラインナップ化に至りました。

これにより、親会社であるアルティウスリンクの主要事業であるBPO事業とのシナジーが強化され、お客様企業の課題解決に向けて、グループワンストップで貢献できると考えています。

■事業開発部長 浅野 啓三 コメント

ボイスボット「VA Voice」のラインナップ化は、アルティウスリンク アップスが目指すCXビジョンの具体化に向けた重要な一歩です。

今後は従来提供してきたチャットサポートなどのノンボイスサービスだけでなく、ボイスボットを組み合わせた柔軟な対応力により、カスタマーサポートに対する多様なニーズへ応えていきます。
これからもさらなる革新的な取り組みを通じて、お客様企業とその先のエンドユーザーに新しい価値を届け続けてまいります。

今後は「Virtual Agent シリーズ」として、統合レポートダッシュボードの開発、関連ソリューションやサービスの提供を予定しています。また、事業拡大を視野に入れ、ソリューション全体の価値向上を目指してまいります。



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

【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い合わせ先】

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