



Company Profile

## 感動のむこうへ、一緒に。

想像してみよう、つぎの時代のつながりを。  
想像してみよう、未来のコミュニケーションを。

「KDDI エボルバ」と「りらいあコミュニケーションズ」が、  
一緒になって生まれた、アルティウスリンク株式会社。  
“より高く”を意味するアルティウスと、  
“つながり”を意味するリンク。  
ふたつの願いを新社名に込めて、たくさんの課題を解決し、  
ひとと社会の素敵な未来のために、  
さらなるコミュニケーションの高みをめざします。

もっと高い志を持って、感動をうみだそう。  
もっと強い信頼を築いて、幸せをささえよう。  
ひとりひとりの想いと、社会の声に耳を傾け、  
テクノロジーの力で、想像を超える世界を創りつづける。  
さあ、アルティウスリンクが動きだします。



## デジタルBPOで高みを目指し、 信頼のパートナーへ



左：代表取締役社長 網野孝  
右：代表取締役副社長 若槻肇

2023年9月1日、りらいあコミュニケーションズ株式会社と株式会社KDDIエボルバが経営統合し、アルティウスリンク株式会社が発足いたしました。

社名のアルティウスリンクには、「より高く」を意味するラテン語の“アルティウス”と、両社がともに大切にしてきた「つながり」を意味する“リンク”のふたつの願いを込めており、人と社会のよりよい未来のためにさらなるコミュニケーションの高みを目指す、わたしたちの強い決意を表しています。

人手不足やデジタル化の加速によって、消費者ニーズが多様化・複雑化し、企業の課題も大きく変化しています。BPO業界においても、従来業務の人手主導からAIへの代替など、ビジネス環境は転換期を迎え、次の成長に向けた変革が必要になっています。

アルティウスリンクは、「デジタルBPOの推進によって、お客様のよりよいコミュニケーション体験を創造する」ことをビジョンに掲げ、KDDI・三井物産グループのビジネス知見、テクノロジー・ネットワークを活用し、お客様の真の課題解決に貢献し、デジタルBPOサービスを国内・海外へ展開してまいります。

今後とも、お客様企業のご期待に沿うべく、全従業員一丸となって取り組んでまいります。何卒より一層のお引き立てを賜りますようお願い申し上げます。

## パーパス

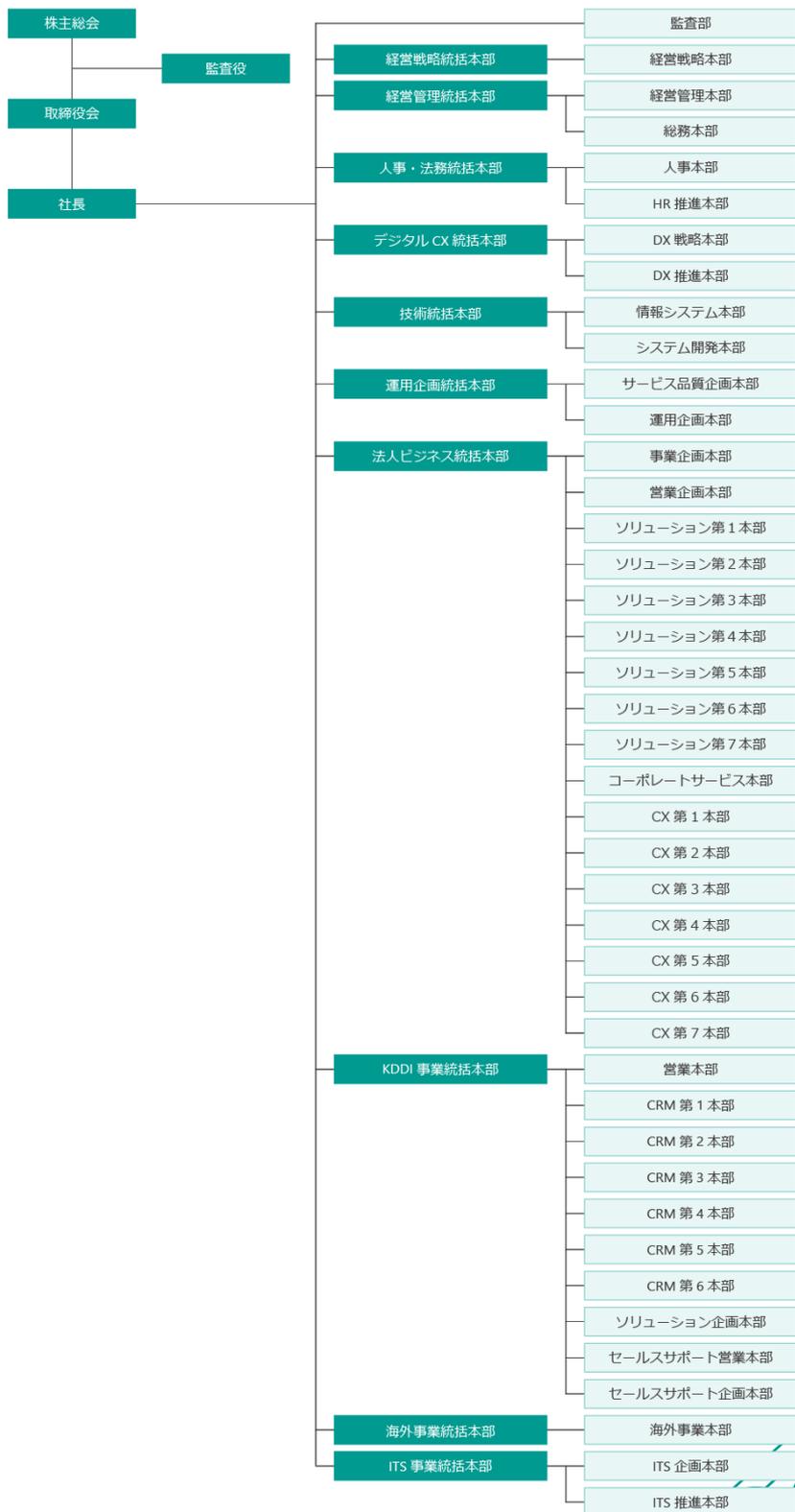
そのつながりを、  
もっとつよく。  
うつくしく。  
おもしろく。

世界がかつてなく変化する中で、  
私たちアルティウスリンクがめざすもの。  
それは、人と人、人と企業、人と社会、  
世の中のさまざまなつながりを、  
人とテクノロジーの力で、もっと強くすること。  
どこまでも心地よいものにデザインすること。  
まだ見ぬ未来に、心がワクワクするような  
おもしろさを生み出すこと。  
多様な人々や世界と、手をとりあうほど、  
可能性は広がっていく。  
そのつながりを、もっとつよく。うつくしく。おもしろく。  
私たちにしか創造できないつながりを、未来へ。

## サステナビリティ方針

当社は「そのつながりを、もっとつよく。うつくしく。おもしろく。」をパーパスとしています。当社は、環境 (E) や社会 (S)、ガバナンス (G) の観点から持続可能なオペレーションを追求するとともに、高度化し複雑になる社会においても、人とテクノロジーの力でつながりをさらに強靱で信頼あるものにするにより、持続可能な社会の発展に貢献してまいります。





## コンタクトセンター・BPOサービス

### ●コンタクトセンター



長年の経験で培った確かな現場力と広範な顧客基盤を礎とし、顧客接点チャネルの拡充とチャネル間連携、テクノロジーの導入やグローバル体制の強化を図り、高品質なお客様サポートを実現します。

- カスタマーサポート
- テクニカルサポート
- 通販・ECサポート
- 在宅コンタクトセンター
- 緊急コンタクトセンター（リコール対応等）
- 多言語コンタクトセンター
- 映像サポートサービス
- BCPデジタルパッケージサービス
- アウトバウンドコール
- リサーチサービス
- インサイドセールス

### ●コンサルティング&アナリティクス



プロセスの自動化や最適化を実現するため、長年の経験に基づき、顧客の声を活かしたアセスメント・コンサルティングを実施することで、CXを創造します。

- コールリーズン分析サービス
- カスタマーサポート適正化診断
- コンタクトセンター品質アセスメント
- AIチャットボット品質アセスメント
- FAQナレッジアセスメント
- 業務プロセス可視化サービス
- 業務プロセス自動化アセスメント
- サポートサイトUI/UXアセスメント

### ●バックオフィス



業務プロセスの可視化・標準化・自動化に加え、最適な導線設計からユーザビリティを高めるチャネル構築までをトータルコーディネート。DXを合わせた次世代バックオフィス業務で、品質と効率の向上、意思決定の迅速化に貢献します。

- バックオフィス（一般事務）
- 人事・給与・総務事務関連サービス
- コーポレートシェアードサービス
- eKYCサービス（オンライン本人確認）
- 採用代行サービス
- ドキュメントマネージドサービス
- 在宅型バックオフィスサービス
- BPA・RPAサービス
- フィールドサービス
- 写真撮影・動画制作サービス

### ●CXデザイン



顧客のニーズやペインポイントを可視化。エフォートレスな体験を提供するチャネルと導線を設計し、課題解決に最適なソリューションを提案します。

- ビジュアルIVR
- AIチャットボット
- 有人チャットオペレーション
- 音声テキスト化システム
- SMS送信サービス
- LINE活用サービス
- 自動音声応答サービス
- FAQ動画サービス
- パーソナライズド動画サービス

## ITソリューション

### ●エンジニア派遣



ITインフラ、セキュリティ設計から構築、運用や、システム開発、構築まで、各分野の知見を持ったエンジニアが、派遣・業務委託の双方でお客様企業のIT戦略をサポートします。

- ITインフラ設計・構築・運用
- システム開発・構築
- セキュリティ設計・構築・運用

### ●ITアウトソーシング



クラウド系サービスの故障窓口業務や法人向け回線サービスの運用・保守業務をはじめ、社内利用システムの運用やシステムリソース監視業務まで、豊富な実績に基づいた安心のオペレーションを提供します。

- ITインフラ運用・監視
- システム運用・監視
- セキュリティ運用・監視
- ITヘルプデスク運用

### ●システムインテグレーション



お客様企業のIT戦略に基づき、最適なITインフラのご提案や、環境に対応した強固なセキュリティ環境の構築など、柔軟かつ迅速に課題解決します。

- ネットワーク・セキュリティ
- サーバ・クラウド

## 海外コンタクトセンター・BPOサービス

### ●海外



海外グループ会社を活用し、英語・スペイン語・アジア諸国等の幅広い言語に対応したサービスを提供。電話、メール、チャット並びにバックオフィスサービスにも対応。お客様企業のグローバル展開をサポートします。

- グローバル・コンタクトセンター
- グローバル・バックオフィス

## その他事業・サービス

### ●人材派遣



幅広い業務に対応できる多彩なキャリアを整えた優秀な人材を選出し、ご提案いたします。必要なスキル・経験を持った即戦力となる人材を「必要なとき」、「必要な時間」にご利用いただけるサービスです。

- 技術者派遣 / オフィスワーク派遣
- 企業受付・電話交換
- 紹介予定派遣・人材紹介

### ●電話番号案内（104）

### ●音声ガイド作成

### ●人材派遣管理システムHRstation

### ●電報サービス でんぼっぽ

### ●クラウド型介護報酬請求サービス けあ蔵

### ●保険代理店サービス





## プライバシーマーク (JIS Q15001)

- 初回認証登録日 2006年9月8日
- 認証登録番号 10860888(09)



IS698843 / ISO27001

※登録範囲は、[こちら](#)をご確認ください。

## 情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS)

- 認証登録番号 IS 698843/ISO27001
- 初回認証登録日 2019年6月13日
- 認証範囲

- 以下のサイトにおける、情報セキュリティに関する統括・推進に関わる業務
  - ①新宿ファーストウエスト
- 以下のサイトにおけるクラウドサービス (SaaS) のシステム開発・運用・保守に関わる業務
  - ①新宿ファーストウエスト
- 以下のサイトのISMS適用範囲におけるコンタクトセンター業務、バックオフィス業務
  - ①新宿テレコミュニケーションセンター
  - ②横浜ビジネスパークセンター
  - ③ヒューリックみなとみらい
  - ④マルチ難波ビル
  - ⑤アヴァンサ千舟
  - ⑥紙与博多中央ビル
  - ⑦沖縄ていだセンター
  - ⑧那覇ビジネスセンター



CLOUD698844 / ISO27017

※登録範囲は、[こちら](#)をご確認ください。

## ISMSクラウドセキュリティ

- 登録更新日 2019年6月13日
- 認証登録番号 CLOUD698844/ISO27017
- 認証範囲

・クラウドサービス「VisualMenu for touching」



※登録認証書は、[こちら](#)をご確認ください。

## 品質マネジメントシステム (ISO 9001)

- 初回認証登録日 1999年11月22日
- 認証登録番号 JP99/017004
- 認証範囲

・社内のテレマーケティング業務に従事するカスタマーサービススタッフに対する汎用研修サービス



女性活躍推進企業認定「えるぼし」



子育てサポート企業認定「くるみん」



「健康経営優良法人2024」認定



PRIDE指標「ゴールド」4年連続受賞



日経スマートワーク経営調査  
2年連続「3星」獲得



D&I AWARD2023  
「ベストワークプレイス」認定

労働者派遣事業 派13-011232  
有料職業紹介事業 13-コ-300078

## 事業規模

売上高	約 <b>2,400</b> 億円	お客様企業数	<b>1,300</b> 社超
拠点数	約 <b>100</b> 拠点	対応件数	<b>5</b> 億件
従業員数	約 <b>57,000</b> 人	対応言語数	<b>14</b> 言語以上

(対応件数は2022年度、拠点数・対応言語数は2024年5月、その他は2024年3月末時点、自社調べ)

## 国内最大級 コンタクトセンターのリソース

### ●国内最大級の拠点・人的リソース

対応力

機動力

国内**78**拠点



### ●ナレッジ総合と対応データ活用

高品質

オペレーションカ

提案力



### ●世界のビジネスリソース

7か国

約**100**拠点

世界7か国  
約**36,000**席  
約**57,000**人

中国：1  
ベトナム：3  
タイ：1  
フィリピン：10



米国：1  
ニカラグア：2

 アルティウスリンク株式会社		
年	月	トピックス
2024	4	「Inspiro Relia, Inc.」を「Altius Inspiro, Inc.」に社名変更
2023	11	「Relia Vietnam Joint Stock Company」を「Altius Link Vietnam Joint Stock Company」に社名変更
	10	「インスピロ・りらいあグローバルシェアードサービス株式会社」を「アルティウスリンク・グローバルシェアードサービス株式会社」に、「りらいあデジタル株式会社」を「アルティウスリンクアップス株式会社」に社名変更
	9	「株式会社KDDIエボルバ」と「りらいあコミュニケーションズ株式会社」が経営統合し、「アルティウスリンク株式会社」発足





年	月	トピックス
2023	2	「天神ビジネスセンター」開設
	8	新宿センター「新宿文化クイントビル」開設
2022	2	札幌センター「THE PLACE SAPPORO」開設
	2	沖縄センター「沖縄セルラーフォレストビル」開設
2021	3	仙台センター「JR仙台イーストゲートビル」開設
	11	仙台エリアの採用センター「KDDIエボラ(仙台採用センター) 仙台駅東口に移転
2020	10	沖縄エリアの採用センター「カフーナ旭橋A街区」に移転
	9	「宮城センター」開設
2019	10	株式会社KDDIエボラ(を吸収合併株式会社とし、株式会社KDDIエボラ(沖縄)、株式会社KDDIエボラ(コールドアドバンス)、株式会社KDDIエボラ(ビジネスサポート)、および株式会社エボラ(シヨブシア)を吸収合併
	7	札幌センター「Polaris_Sapporo」開設
2018	11	東松島市と地域活性化を目的とした連携に関する協定締結
	10	KDDIエボラ(沖縄)「那覇旭橋センター」開設
2017	5	障害者雇用拠点「幸 満つる郷 KDDIエボラ(野蒜) 事業開始
	1	株式会社エボラ(ビジネスサポート)子会社として株式会社エボラ(シヨブシア)設立
2016	10	「コアモオフィスかみふくおか」開所
	6	新宿事業所「EvoCity」開設
2015	3	一般事業主行動計画(女性活躍推進法)を策定
	5	福岡ワークフォレスト開設
2014	6	やまがたワークプレイス開設
	9	松山センター開設
2013	7	株式会社EPCOコールドアドバンスの全株式を取得し、株式会社エボラ(コールドアドバンス)に社名変更
	6	広島センター開設
2012	4	次世代育成支援(一般事業主行動計画)を更新
	7	ニスコムビジネスサポート株式会社の全株式を取得し株式会社エボラ(ビジネスサポート)に社名変更
2011	8	横浜センター開設
	3	本社移転
2010	4	ITソリューション事業開始
	7	国際農用電報サービス「でんぼっぽ」の国内事業開始
2009	10	佐世保センター開設
	6	広島営業所開設
2008	10	仙台センター開設
	2	株式会社ツーカーサービスと合併、au電話からの「104」番号案内サービス事業開始
2007	12	株式会社KDDIテレマーケティング沖縄と沖縄コールセンター株式会社と合併、株式会社KDDIエボラ(沖縄)として発足
	10	ビル管理事業を株式会社KDDIテクノカルエンジニアリングサービス(現: KDDIエンジニアリング株式会社)へ業務移管
2006	7	有限会社KSSグリーンを合併
	5	株式会社KDDIテレマーケティング沖縄を完全子会社化
2005	6	株式会社KDDIテレマーケティングと合併
	12	社名をKDDIテレマーケティング株式会社から株式会社KDDIエボラ(に変更
2004	10	【KDDIテレマーケティング株式会社】 KDDI総合サービス株式会社と合併
	4	【KDDIテレマーケティング株式会社】 株式会社KDDIテレサブと合併
2003	2	【KDDIテレマーケティング株式会社】 札幌センター開所
	7	【KDDI総合サービス株式会社】 ケイティディア商事株式会社およびケイツイリスト株式会社と合併
2002	5	【国際東京サービス株式会社】 大阪、小山など、各地域のビル管理会社との合併を経てKDDI総合サービス株式会社に社名変更
	1	【KDDIテレマーケティング株式会社】 KDDIテレマーケティング株式会社に社名変更
2001	10	KDDI発足
	8	【KDDIテレマーケティング株式会社】 名古屋支社開所
2000	12	【KDDIテレマーケティング株式会社】 株式会社KDDIテレマーケティング沖縄設立
	8	【KDDIテレマーケティング株式会社】 大阪・新宿センター開所
1999	5	【KDDIテレマーケティング株式会社】 設立
	12	【株式会社KDDIテレサブ】 設立
1998	12	【国際東京サービス株式会社】 ビル管理会社として設立
	9	KDDI国際電話のオペレーション業務開始



年	月	トピックス
2023	4	盟世熱線県息技術(大連) 有限公司の持分の一部を譲渡
	4	東京証券取引所プライム市場に移行
2022	5	「サステナビリティ方針」策定
	2	株式会社アイヴィジットの全株式を譲渡
2021	10	りらいあデジタル株式会社(現・アルティウスリンク アップス株式会社、100%子会社) 設立
	9	株式会社ヴィクシアの全株式を譲渡
2018	7	MOCAP VIETNAM JOINT STOCK COMPANY (現・Altius Link Vietnam Joint Stock Company) を子会社化
	6	「りらいあHRCセンター」開設
2017	9	フィリピンにてCRMサービスを提供しているSPI CRM, Inc. (現・Altius Inspiro, Inc.) の全株式及びInfocom Technologies, Inc.の株式の99.64%を取得
	10	株式会社もしもしホットラインより、りらいあコミュニケーションズ株式会社に商号変更
2016	4	盟世熱線県息技術(大連) 有限公司(旧 新速信管理咨询(大連) 有限公司) の全株式を取得
	10	本社事務所を小田急サザンタワーに移転(登記上本店所在地の変更はなし)
2015	6	株式会社エボル・ティール・エスと業務資本提携
	10	株式会社ウィテラスの全株式を取得
2012	6	株式会社ヴィクシアの全株式を取得
	11	ベトナムにおいて、三井物産株式会社並びに現地パートナーとともにテレマーケティング会社、MOCAP Vietnam Joint Stock Companyを設立
2011	12	タイのテレマーケティング会社であるMOCAP Limitedに三井物産株式会社とともに出資
	11	株式会社エニーの全株式を取得
2010	9	株式会社アイヴィジットを設立
	4	沖縄支店(現・沖縄支社)を開設
2009	3	日本テレコムマックス株式会社(現・株式会社マックスコム)の全株式を取得
	12	特例子会社「ビジネスプラス」を設立
2008	3	東京証券取引所市場第一部に指定変更
	11	東京証券取引所市場第二部へ株式を上場
2007	10	テレガイド日本株式会社と合併、札幌支店(現・北海道支社) 開設
	10	株式会社頭公開
2006	10	仙台支店(現・東北支店) 開設
	10	広島支店(現・中国・四国支店) 開設
2005	4	本社、渋谷区代々木に移転
	4	福岡支店(現・九州支店) 開設
2004	12	名古屋支店(現・中部支店) 開設
	12	大阪支店(現・関西支社) 開設
2003	12	三井物産株式会社を中核とし、計12社の出資を得て設立
	6	

