

デジタル行政BPOサービス 来庁者リモートサポート

こんな課題ありませんか？



よくある課題 01

職員の人手不足のため、
繁忙期に来庁対応が集中
し、窓口混雑が発生して
いる



よくある課題 02

来庁者に対し、申請書や
資料を用いた視覚的な
説明を安定して行うこと
が難しい場面がある



よくある課題 03

多様化する来庁者の
外国語対応ニーズに
対する体制整備が課題
となっている

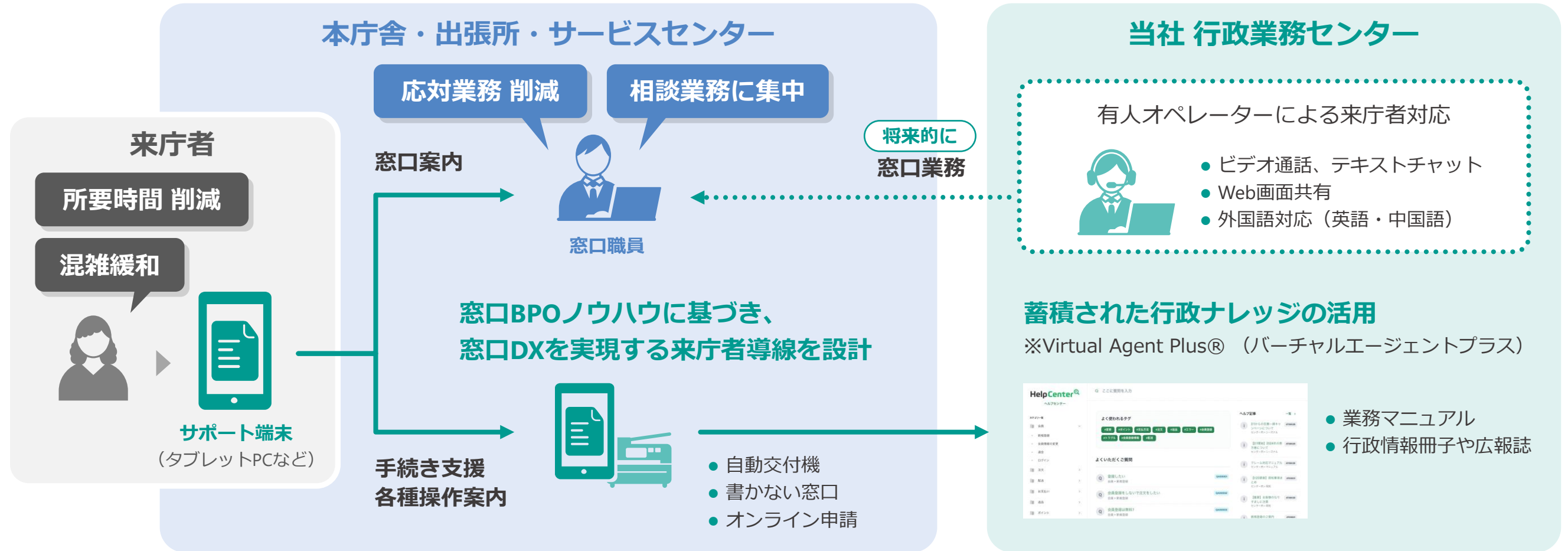


アルティウスリンクが提供するソリューション

窓口案内の効率化と住民サービスの向上を同時に実現する、来庁者向けのサポートサービスです。

提供領域・支援領域

窓口案内 / 手続き支援 / 自動交付機・書かない窓口等の操作案内 / 外国語対応（英語・中国語）

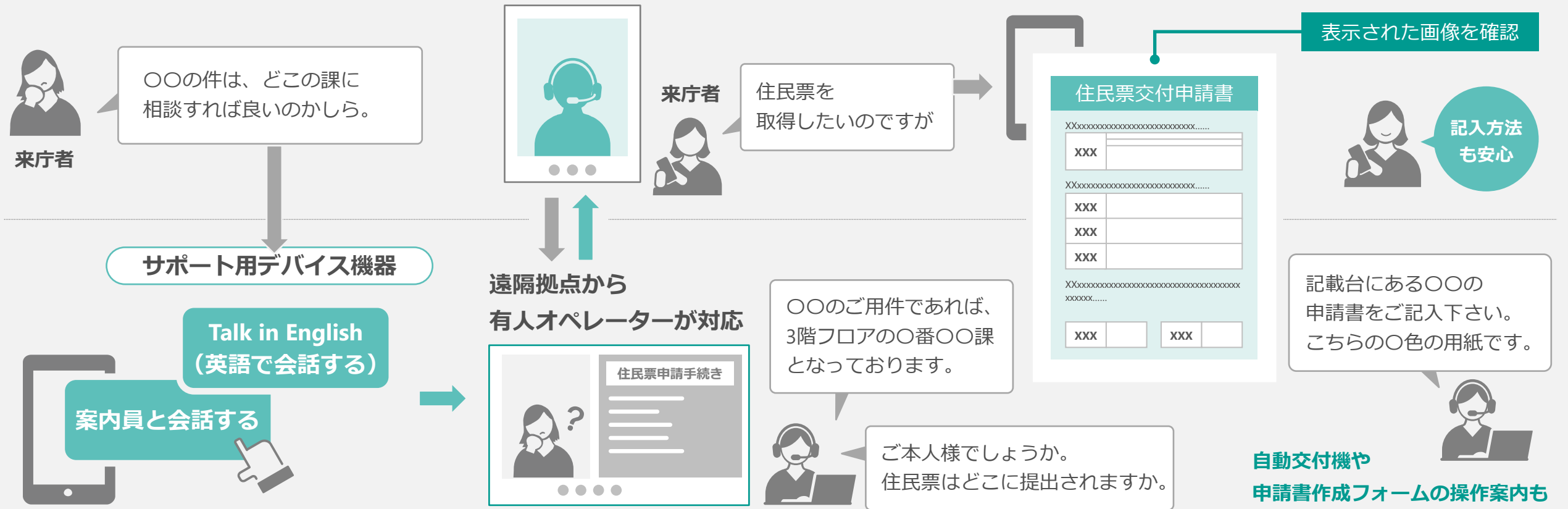


サービス詳細 来庁者リモートサポート（サービス提供イメージ）

対面対応の安心感はそのままに、庁舎内外をつないだ遠隔サポートにより、来庁者に寄り添ったサポートを実現します。

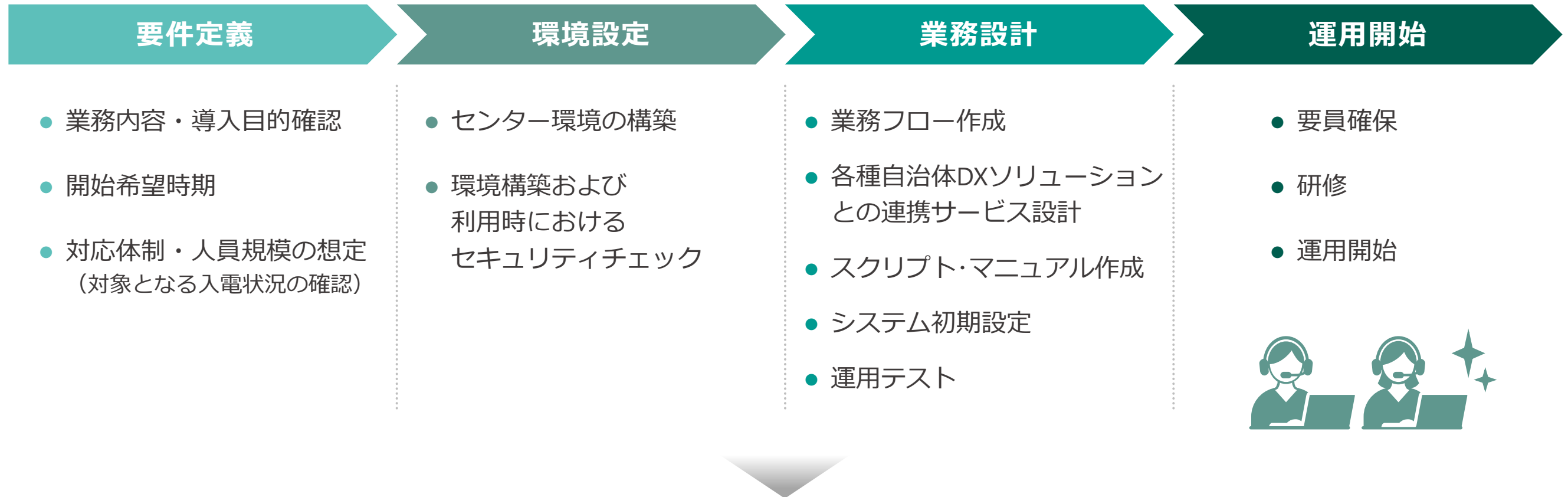
サポート用デバイス機器@庁舎内

来庁者リモートサポート



サービス詳細 サービス提供までの流れ

対象となる行政サービスの業務フローを把握した上で、最適な業務設計、オペレーター教育、マニュアル整備に加え、書かない窓口などの各種自治体DXサービスとの連携も含め、最適な運用をご提案します。



来庁者リモートサポートを最大限活用できるように、最適な運用をご提案します

アルティウスリンクの強み



01

業務に最適なシステムを選定

当社の豊富な導入実績を基に、対象となる行政サービスの内容、運用要件を踏まえ、ビデオ通話のほか画面共有やテキストチャットなどの機能を有する来庁者対応に適したリモートサポート環境を選定します。



02

住民体験価値が向上する 有人才オペレーション

有人才オペレーターによる視覚情報を用いた「伝わる」コミュニケーションで、住民体験価値の向上を実現します。

自治体業務で培った運用ノウハウを基に業務設計から運営までを一貫して提供し、安定した住民サービスの提供を実現します。



03

リモートサポート×AI活用

生成AIを活用し、既存のマニュアル資料からQ&Aを自動生成することで、短期間で精度の高いナレッジ構築を実現します。

当社の自治体業務で培った運用ノウハウを活かしたナレッジプラットフォームを活用することで、オペレーターの対応を高品質かつ均一化することが可能です。

自治体での導入・実証事例

取り組み概要

- 本庁舎の1Fフロア、出張所において、遠隔拠点の有人オペレーターが来庁者を支援する『来庁者リモートサポート』の実証を実施
- 庁舎内に設置した
サポート用デバイス機器を通じ、案内・手続き支援の有効性を検証



実施内容

- 遠隔による
窓口案内、各種手続き支援
- 多言語（英語・中国語）
による来庁者対応
- 生成AIを活用した
自治体業務ナレッジに基づく案内支援



主な確認結果

- 窓口案内・手続き支援・多言語対応に対する住民・職員双方のニーズを確認
- 遠隔拠点からの有人オペレーター対応が受け入れられたことを確認
- 複数施設にまたがる来庁者対応でも安定した運用が可能であることを確認

アルティウスリンクの役割



来庁者対応業務の
設計および運営支援



自治体窓口業務に関する
BPOノウハウの提供



ナレッジ基盤の構築・活用
による対応品質の均一化

※ 東京都『次世代通信技術活用型スタートアップ支援事業』における実証（実施期間：約2か月／対応実績：1,470件）

よくある質問

Q

現在使用しているシステムを用いて運用業務をアウトソーシングすることは可能でしょうか？

可能です。既に導入しているシステムを用いて業務を運用している案件も複数ございます。ご要望に基づき、業務の運用とあわせて、最適なシステムのご提案も可能です。

Q

メールやチャット、LINEなど複数のチャネルのカスタマーサポートの対応は可能でしょうか。

多数の実績がございます。コールセンターの受付時間外や混雑時も電話以外のデジタルチャネルに誘導することで機会損失の解消につながります。

<https://www.services.altius-link.com/case/public/jreast/>

<https://www.services.altius-link.com/case/ict/qtnet/>

<https://www.services.altius-link.com/case/finance/money-forward/>

Q

情報セキュリティについてはどのようになっていますか。

当社では、情報セキュリティポリシーおよびプライバシーポリシーを策定し、個人情報や機密情報を適切に管理しております。また、プライバシーマークをはじめとする各種外部認証も取得しており、第三者機関による評価を受けた運用体制を整えています。

<https://www.altius-link.com/sustainability/governance/security-policy/>

なお、システム販売の場合は、各ベンダーの情報セキュリティ内容に基づきます。

Q

現在別会社に委託していますが、切替え・移管は可能でしょうか？

可能です。現状業務の課題・要件をヒアリングし、運用見直し案や最適な切替・移管プランをご提案いたします。また、業務の運用とあわせて、最適なシステムのご提案も可能です。

Q

煩雑化、属人化している業務が多く、可視化できていません。このような状態でも相談は可能でしょうか。

可能です。当社ではアウトソーシングを検討する業務を調査・分析し、工程、難易度、所要時間などの業務プロセスの可視化を行います。さらに、可視化したプロセスを分析し、業務の全体最適化を実現する自動化や効率化・コスト最適化に向けた改善案をご提案いたします。



よくある質問

<https://www.altius-link.com/inquiry/faq/>



お問合せ

<https://www.services.altius-link.com/contact/form/>



お客様の真の課題解決に貢献し、
デジタルBPOサービスの
国内・海外への展開を目指す。

KDDIの通信基盤
DXケイパビリティ



5.6万人の
人財リソース

国内最大規模の
アウトソーシング実績

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

三井物産のグローバル
インダストリアル知見



MITSUI & CO.

会社概要

社名	アルティウスリンク株式会社					
設立年月日	1996年5月30日					
発足年月日	2023年9月1日（アルティウスリンク）					
本社所在地	東京都渋谷区代々木2丁目2番1号 小田急サザンタワー					
本店所在地	東京都新宿区西新宿2丁目3番2号					
資本金	1億円					
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		
従業員数	約56,000人（連結）		約41,000人（単体）			
役員	取締役会長（非常勤）	赤司 哲朗	監査役	高田 康平	執行役員	永島 朋子
	代表取締役社長	那谷 雅敏	監査役	曾雌 博之	執行役員	皆木 正彦
	代表取締役副社長	高橋 正憲	監査役（非常勤）	浦上 英一	執行役員	上田 善孝
	専務取締役執行役員	延原 正敏	監査役（非常勤）	橋本 成俊	執行役員 CIO	藤原 拓也
	常務取締役執行役員 CFO	西田 圭一	上席執行役員	森下 裕之	執行役員	大橋 竜
	取締役執行役員	小志田 典彦	上席執行役員	今井 信哉	執行役員	笠井 靖之
	取締役執行役員	西尾 康	上席執行役員 CDO	佐々木 亨		
	取締役執行役員 CHRO	小林 克至	上席執行役員	吉田 裕樹		
	取締役執行役員	三宅 泰介				
	取締役執行役員	中西 美穂子				
	取締役（非常勤）	細井 浩昭				
グループ会社	株式会社マックスコム		Altius Inspiro, Inc.			
	株式会社ウィテラス		Altius Infocom, Inc.			
	アルティウスリンク アップス株式会社		Altius Link Vietnam JSC			
	株式会社ビジネスプラス		MOCAP Limited			
	業務提携先	盟世熱線信息技术（大連）有限公司				



サービスに関するお問合せ

TEL : **0120-610-810** (平日 9:00～17:30)

<https://www.services.altius-link.com/contact/form/>

