

## 加入者 340 万人超の「iDeCo」の事務処理を一社体制で実現 ～業務設計から運用までワンストップで提供した好事例を公開～

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、国民年金基金連合会様の運営する「iDeCo（個人型確定拠出年金）」の事務処理を一社体制で実現した好事例を公開しました。340 万人超<sup>※1</sup> の加入者からの問合せから申込受付、各種変更手続きなどの事務処理までを一社で完結することで、シームレスかつ高品質なサービスを実現しました。

### 導入事例



#### ● POINT 1

人的リソースとDX推進で  
規模拡大に柔軟に対応

#### ● POINT 2

業務設計から運用まで  
ワンストップで提供

#### ● POINT 3

大規模案件も問合せから  
事務処理まで一社完結

[国民年金基金連合会様の導入事例はこちら](#)

### 背景・課題

2001年のiDeCo制度開始以降、度重なる法律改正・加入要件緩和に伴い、加入者は増加し続け、現在は340万人<sup>※1</sup>が利用しています。年間数十万人の新規加入者の事務処理や問合せに遅滞なく対応できるよう、運営規模の拡大だけでなく、業務の効率化が課題となっていました。また、法律改正の度に事務処理やお問合せ対応のオペレーションの見直しは必須で、複雑な年金制度を理解し、事務処理の業務設計から運用までを行うことができる専門的な知見・ノウハウが求められていました。

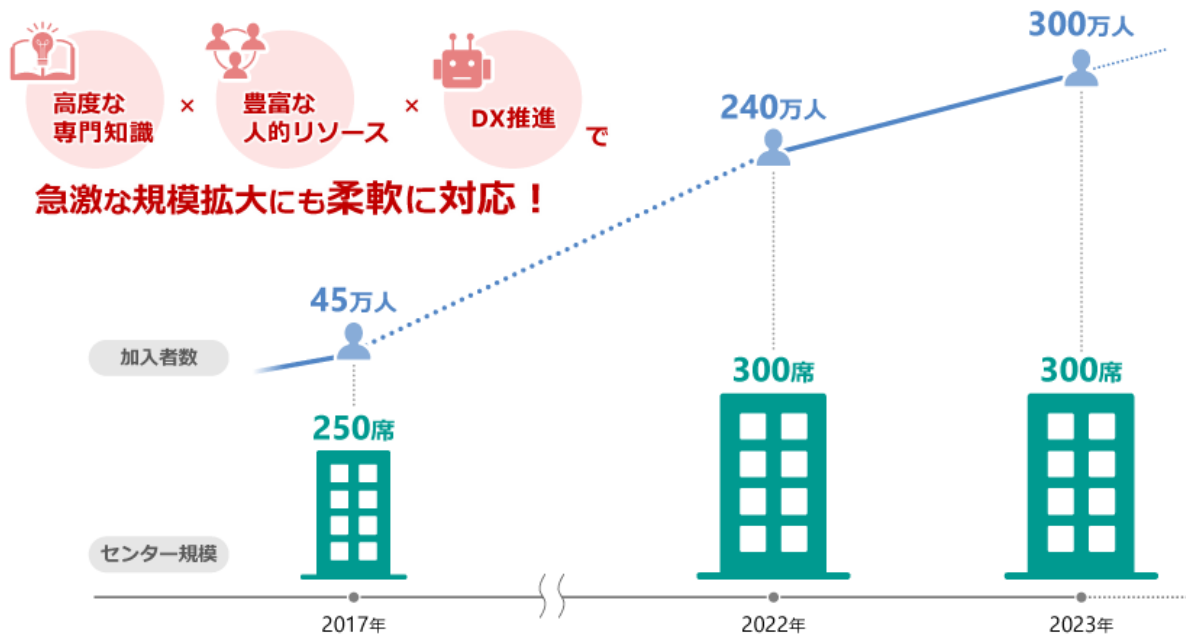
### 取り組みの成果・ポイント

- **国内 BPO 業界最大規模の人的リソースと DX 推進で、急激な規模拡大にも柔軟に対応**  
急増する事務処理に対応するため、アルティウスリンクの国内 BPO 業界最大規模の人的リソースを活用した運営体制強化に加え、RPAの導入により事務処理の効率化を図りました。2015年の業務開始当初は年間40万件の処理件数でしたが、現在では200万件以上に対応できる規模に拡大しています。
- **長年の年金関連業務の専門知識を生かし、業務設計から運用までをワンストップで提供**  
iDeCo 制度開始以前から年金業務に携わってきたアルティウスリンクの強みを生かし、年金制度に精通した人材を配置しました。これまでの知見やノウハウをもとに、国民年金基金連合会様とともに FAQ の整備から iDeCo 申請用帳票

類のレイアウトに至るまで検討を行い、法律改正によるオペレーション変更にもスムーズに対応することができました。また、オペレーター採用後の研修にも、積み重ねた専門性を生かし、複雑な年金業務に対応する人材育成を効率的に行いました。

## ● 問合せから事務処理まで一社完結。シームレスな運営体制で高品質なサービスを実現

業務の規模が大きくなると複数の企業で運営を行うことが一般的で、情報やノウハウの共有が難しくなります。問合せから事務処理までアルティウスリンク社で対応することで、円滑な情報連携を実現。申込帳票類の確認や事務処理業務の改善が迅速に行えるようになり、コンタクトセンターでの状況に合わせた適切な対応にもつながりました。



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。

### [国民年金基金連合会様の事例詳細はこちら](#)

今後もアルティウスリンクは、iDeCo 利用者の皆様が安心してサービスを利用できるよう、国民年金基金連合会様と協力し、DX 推進を通じたさらなる生産性向上やサービス改善に取り組んでまいります。

※1.2024年11月末時点

#### ◎ 関連情報

・「バックオフィスサービス」サービスページ

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

・「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/>

## 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**  
<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。