

## アルティウスリンク、ペット&ファミリー損保のバックオフィス業務移管を進め、処理時間 24%減・ミスゼロを実現した好事例を公開

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：若槻 肇、以下 アルティウスリンク）は、ペット&ファミリー損害保険株式会社（所在地：東京都台東区、代表取締役社長：石井 淳二郎、以下 ペット&ファミリー損保）の海外拠点からのバックオフィス業務を移管する中で、高い品質の維持と業務効率化を実現した好事例を公開しました。同時期に開始した新規業務と並行して移管を行い、処理ミスゼロの安定運用と処理時間の24%削減につなげました。



**導入事例**

**POINT 1**  
新サービス対応と並行した業務移管

**POINT 2**  
処理ミスゼロの安定運用

**POINT 3**  
運用改善により処理時間を24%削減

[ペット&ファミリー損保様の導入事例はこちら](#)

### 背景・課題

- **持続的な事業体制を目的とした海外拠点からの業務移管**  
ペット保険市場の成長は著しく、保険支払件数は右肩上がりに伸び、さらなる増加が見込まれていたことから、約10年前、アルティウスリンクに業務を委託されました。中国の大連市で運営していた本業務ですが、新型コロナウイルス感染拡大の影響から中国でロックダウンが始まり、現地での業務が完全に停止する状況に。このようなカントリーリスクを踏まえた事業継続の観点から、日本に移管することとなりました。
- **業務移管と同時期に新サービスの受付対応がスタート**  
業務移管にあたって、ペット&ファミリー損保様とアルティウスリンクが10年協働して作り上げてきた「高いサービス品質」と「対応スピード」を維持することが課題でした。また、並行して新たなサービスとなる保険金の「WEB 請求」<sup>※1</sup>が始まり、柔軟な対応力が求められました。

## 取り組みの成果・ポイント

- **新規業務開始と並行した国内移管と処理ミスゼロの安定運用**  
業務移管にあたり、新たにデータ入力システムを構築する必要がありました。そこで、ペット&ファミリー損保様のシステムの特徴や業務フローに精通した担当者と密に連携し、段階的な移管と綿密なテスト・修正を繰り返し実施。新サービス「WEB 請求」の処理依頼件数が当初の想定を上回るなかでも「処理ミスゼロ」の安定運用を実現しました。
- **秒単位の効率化にこだわった運用改善で、処理時間を 24%削減**  
詳細な業務マニュアルの整備や、モニタリングによるオペレーションの徹底的な効率化に加え、実務に即したテスト環境でのオペレーター訓練を実施。これにより、処理時間を約 24%短縮し、高い品質を維持しながら、業務効率化を達成しました。



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。

### [ペット&ファミリー損保様の導入事例はこちら](#)

今後もアルティウスリンクはペット&ファミリー損保様と協働でお客様に安心をお届けできるよう、品質の高いサービスを提供してまいります。

また、最新テクノロジーの活用や人による高度なオペレーションを通じて、お客様企業のビジネスに貢献してまいります。

※1. ペット&ファミリー損害保険株式会社 「eco 証券」提供サービスと保険金「WEB 請求」の開始（2025年1月16日）

<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000080.000004246.html>

◎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/>

## || 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 56,000 人（連結）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 サービス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 若槻 肇

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/>

- ・ 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。