

## avatarin とアルティウスリンク、自治体支援事業における業務提携に向け基本合意 「遠隔 BPO」の確立を視野に、人材不足など社会課題解決に向けた新たな枠組みでの連携を開始

ANA ホールディングス発のスタートアップである avatarin 株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役 CEO：深堀 昂、以下 avatarin(株)）と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、自治体支援事業における業務提携に向けた基本合意書を締結しました。

本合意により、両社は少子高齢化による人口減少や行政サービスのデジタル化の遅れといった社会課題に対応するため、ロボットを活用した遠隔 Business Process Outsourcing（以下、遠隔 BPO）の確立に向けた協業の可能性を共同で検討します。

### 基本合意の背景・目的

地方自治体では、少子高齢化による人口減少や、行政サービスのデジタル化の遅れが深刻化しています。住民が役所に出向く必要がある現状や、自治体ごとに異なるシステム運用は、利便性と業務効率の両面で課題となっており、行政運営にも大きな負担を与えています。

現状を踏まえ、総務省は「自治体 DX」の一環として、住民接点を改革する「フロントヤード改革」と庁内業務を効率化する「バックヤード改革」を推進しています。オンライン申請や「書かない窓口」、業務の標準化・自動化などにより、日常業務の負担軽減と非常時における行政継続体制の強化を推進しています。

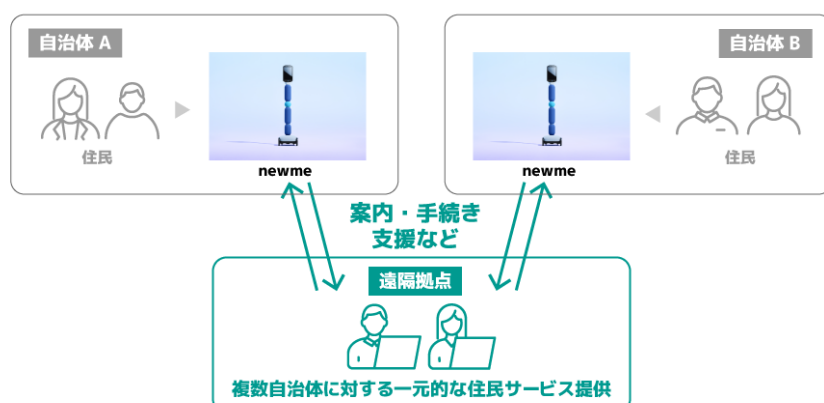
こうした背景のもと、avatarin(株)が独自開発したアバターロボット「newme（ニューミー）」とアルティウスリンクが培ってきた BPO のノウハウを融合させ、住民サービスの質向上と自治体業務の効率化を同時に実現することを目指す「遠隔 BPO」の確立に向けた協業を開始します。

### 「遠隔 BPO」について—住民サービスの質向上と自治体業務の効率化を同時に実現

自治体業務の一部を遠隔で支援する新しい行政サービスモデルです。遠隔拠点を介しての複数自治体に対する一元的な住民サービス提供や、災害時・パンデミック時にも継続可能な行政機能の確保を目的としています。

自治体の DX 推進による住民の利便性向上、そして非常時の対応力強化など、複数の社会課題に対する包括的な解決策として、取り組みを推進していく予定です。

### 自治体業務の一部を遠隔で支援



## 基本合意内容の概要 — 「遠隔 BPO」の本格展開に向けて

- 両社による協業の検討開始（2026 年 7 月を目途に業務提携契約締結予定）
- 遠隔 BPO のオペレーションの確立と提供
- 自治体などの第三者団体との協定による実証実験

### 【各社の役割】

|             |                                     |
|-------------|-------------------------------------|
| アルティウスリンク   | 遠隔 BPO に関するオペレーションの構築・運営・管理         |
| avatarin(株) | アバターロボット「newme」とそれに付随する各種アプリケーション開発 |

### 【両社の自治体支援実績】

- ・アルティウスリンク株式会社：全国 315 団体\*における自治体業務（窓口・バックオフィスなど）の受託実績
- ・avatarin(株)：アバター技術を活用した自治体向け実証プロジェクトの展開実績

※2024 年 4 月時点の実績

この基本合意に基づき、両社は行政 DX 推進の一環として、アルティウスリンクが受託している自治体の窓口・受付業務において、遠隔支援型住民サービスの実装を進めています。

### 【自治体の窓口・受付業務における「newme」の活用について】

- 来庁者サービスの向上と業務効率化のため、アバターロボット「newme」の応対履歴を活用。
- 来庁者の声を収集・分析し、FAQ や区政に反映。
- 「newme」も含めたすべての応対履歴を一元管理し、住民接点の質を高める。

## 東京都大田区での実証

この基本合意と連動する形で、2025 年 10 月より両社を含むコンソーシアムによる実証実験も開始予定です。これは、newme を活用した遠隔住民支援の可能性を探るものであり、今後の本格展開に向けた重要なステップとなります。

両社はこの基本合意をもとに、行政 DX を推進し、住民サービスの質向上という社会的ニーズに応えるべく、互いの技術力や構築力、運営力を融合させ、新しい行政サービスモデルの展開を加速させていく方針です。

今後も、持続可能で柔軟性のある仕組みとサービス提供を通じて、地域社会の未来を支える共創を推進していきます。

## avatarin 株式会社 について

AI やロボティクスなどのテクノロジーを用いて困った人を助ける「世界最大の人助けネットワーク」の構築を目指している ANA ホールディングス発のスタートアップです。

様々な業種のプロフェッショナルが持つスキルを AI 化して共有できる世界共通のプラットフォームを構築し、そこに接続されたロボットやモビリティをはじめとした多種多様なデバイスに「アバターインする」ことで、だれもが、いつでも、どこでも助け合える世界となることを目指しています。

その世界の実現に向け、「遠隔から AI 化」という独自の手法を用いてマルチモーダル AI を開発し、これを搭載するコミュニケーション AI ロボット「newme（ニューミー）」やモバイルツールなどを活用して、「困っている人」と「プロフェッショナルのスキル」を繋ぎます。

所在地 : 〒103-0022 東京都中央区日本橋室町 3-3-9 日本橋アイティビル

設立 : 2020 年 4 月

代表者 : 代表取締役 CEO 深堀 昂

資本金 : 1 億円

事業内容 : アバターロボットに関するサービスの研究、開発、販売、リースその他の事業

AI 及びその関連製品並びにそれらに関するサービスの研究、開発、販売、リースその他の事業

企業 URL : <https://about.avatarin.com/>

## 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。多様な人財とグループのアセットを活かし、コンタクトセンター、バックオフィス、営業支援、IT ソリューションなど、企業活動を支える包括的な BPO サービスをワンストップで提供しています。人による高付加価値なオペレーションに、生成 AI などの先端テクノロジーと高度なデータ活用を掛け合わせることで BX（ビジネストランスフォーメーション）を推進し、企業の競争力強化を支援しています。

「そのつながりを、もっとつよく。うつしく。おもしろく。」をパーパスに掲げ、人と企業、社会のつながりをより豊かにしながらお客様企業とともに価値を創造し、持続可能な社会の発展に貢献してまいります。

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。