

**デジタル行政 BPO サービスの第一弾、自治体向けに「来庁者リモートサポート」を開設  
遠隔オペレーター×AI 活用で来庁者をサポート、職員の人材不足・外国語対応などの課題を解決**

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：那谷 雅敏、以下当社）は、デジタル行政 BPO サービス※1 の第一弾として、「来庁者リモートサポート」(以下、本サービス)の提供を開始します。

本サービスは、当社の新ビジョン「Total CX<sup>2</sup> Design Company」のもと、行政領域における住民体験価値の向上と行政業務の変革を実現する取り組みです。



[「来庁者リモートサポート」資料ダウンロードページはこちら](#)

本サービスでは、実証実験を通じて高いニーズが確認された、来庁者向けの窓口案内・手続き支援・外国語対応などを、庁舎内に設置するデバイス機器（タブレット・PC・ロボット型デバイスなど）を通じて、遠隔拠点のオペレーターが来庁者のニーズに合わせたサービスを提供します。オペレーターは自治体業務に特化した専用センターにて（東京都内）、生成 AI を活用した当社独自の自治体業務ナレッジプラットフォームを活用し、高品質かつ均一な対応を実現します。

また、次年度へ向けには、本サービスに加えて「書かない窓口」などの窓口 DX SaaS や各種自治体向けの DX サービスを組み合わせ、業務全体を一貫して支援する BpaaS※2 型の業務支援サービスに統合していきます。※3

※1 デジタル行政 BPO サービス

自治体などの公共団体向けに当社が独自に提供する、業界特化型サービスの総称。生成 AI や各種 DX ツールを、当社の自治体業務運用ノウハウに基づいて活用し、生産性と効率性の向上を実現する新たな業務支援サービスです。

※2 BpaaS（Business Process as a Service）

クラウドサービスである SaaS（サービスとしてのソフトウェア）と、業務の一部を外部に委託する BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）を組み合わせたサービス。

※3 今後提供予定のサービスを含みます。

## サービス開始の背景

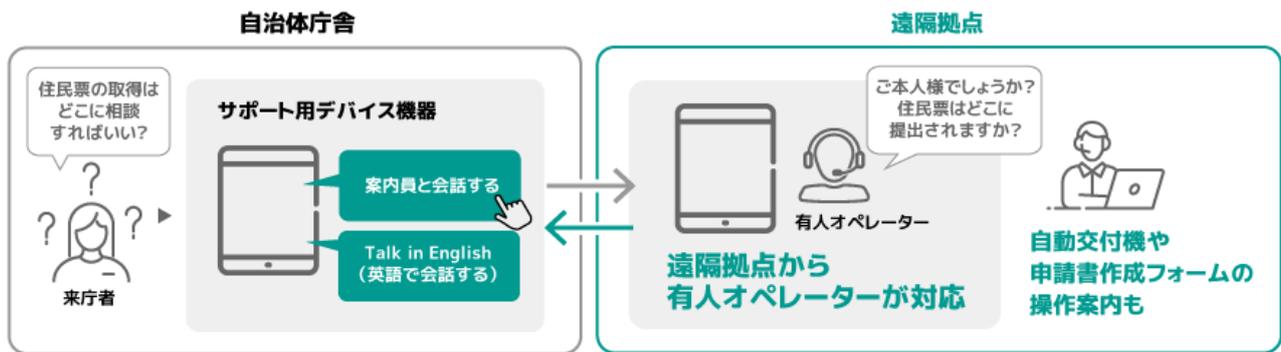
近年、自治体では窓口混雑や手続き案内の属人化、外国語対応など、住民サービスの質向上と職員負荷軽減の両立が難しくなっています。人口減少や行政サービスの複雑化により、限られた人員で高品質な対応を維持する仕組みづくりが社会全体の課題となっています。

こうしたなか、当社は avatarin 株式会社と実施した実証実験を通じ、自治体窓口 DX の推進による業務効率化や遠隔対応による窓口混雑の緩和、外国語対応ニーズの高さなどを確認しました。これらを踏まえ、遠隔オペレーターによるサポート体制を構築し、自治体フロントヤード（住民と行政との接点）業務の効率化と住民サービスの向上を同時に実現する新しい業務支援サービスを提供します。

## デジタル行政 BPO サービス「来庁者リモートサポート」 サービス概要

遠隔拠点でのオペレーターによる有人対応と、AI などの最新テクノロジーを組み合わせ、自治体の本庁舎・支所・出張所などへの来庁者対応をスムーズに行うサービスです。庁舎内に設置するデバイス機器から当社業務センターへ接続し、窓口案内・手続き支援・外国語対応までをワンストップで提供します。

### <サービス提供イメージ>



### ■ サービスの特長

- 「人×AI」のハイブリッドにより、正確・迅速・丁寧な住民対応を実現
- 制度変更や例外案件にも対応できる有人モデルで運用リスクを軽減
- 当社が持つ 300 以上の自治体業務運用ノウハウを活かした専門性の高い対応
- 住民の滞在時間短縮と窓口混雑緩和、職員負荷の軽減に寄与

### ■ 提供サービス内容

- 遠隔オペレーターによる音声通話・ビデオ通話・テキストチャットを用いた窓口案内
- 各種手続き支援、書かない窓口・オンライン申請・自動交付機への誘導支援、操作案内
- 英語・中国語など外国語による住民対応

### ■ 活用ソリューション

- 遠隔コミュニケーション基盤  
庁舎内に設置するデバイス機器（タブレット・PC・ロボット型デバイス等）から遠隔拠点へ接続し、音声・映像通話・テキストチャットなどで即時に案内支援を実施。
- 生成 AI を活用した精度の高いナレッジ構築  
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。
- ナレッジマネジメントを最適化するナレッジプラットフォーム「Virtual Agent Plus®」  
当社の自治体業務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・均一化することが可能。

- 来庁者リモートサポートと各種窓口 DX を連携した業務運用モデル（将来）  
書かない窓口やオンライン申請などの各種窓口 DX を組み合わせたオペレーション業務の運用設計・導入支援やそれらに関するコンサルティングなど。

## 実証実験概要と得られた主な結果

本サービスの開発にあたり、2025 年 10 月～12 月に自治体窓口にてアバター技術を活用した来庁者向けサポートの実証実験※を実施しました。来庁者をサポートするオペレーターは遠隔拠点から、庁舎内に設置したロボット型デバイスを介し、ビデオ通話によって窓口案内・手続き支援・外国語対応を実施。住民・職員の双方からその有効性や高いニーズが確認されました。

※東京都「次世代通信技術活用型スタートアップ支援事業」(実証期間：約 2 カ月 / 対応実績：1,470 件)

主な結果は以下の通りです。

- 窓口案内・手続き支援・外国語対応に関する住民・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」対応に対する受容性が高いことを確認
- 複数の自治体施設をまたいだ案内サービスの提供においてもオペレーション下において、品質の高いご案内ができることを確認

### ■ アンケート結果

実証実験期間中、住民を対象にアンケート調査を実施しました。

- 住民の約 92%が案内サービスに満足したと回答し、約 90%の住民が「また利用したい」と回答
- 多言語対応については、外国人住民の 100%が満足かつまた利用したいと回答

### ■ 利用者コメント（抜粋）

#### 住民

- 「迷っているとき声をかけてもらって助かった」
- 「行きたい場所にスムーズに案内していただけたので助かりました」
- 「インフルエンザや感染症が気になるので、飛沫が飛ばない画面越しの案内はすごくいいと思いました」
- 「日本語が話せず不安だったが、英語で話しかけてくれてホッとした」

#### 職員

- 「混雑時に用件を確認して受付前にできることをしておいてもらえると職員の負担軽減につながると思う」
- 「外国語対応が必要な場合と待ち人数が多い場合については、ある程度職員が説明する手間が省けるため、業務負担軽減につながる可能性を感じた」
- 「迷っている来庁者がいると職員が気にかけて声をかけに行く必要があったが、ロボットが能動的に案内するため、職員は本来業務に集中できるようになった」

## 今後の展望

今後は、FAQ 生成や応対支援における生成 AI 活用をさらに強化し、制度変更や複雑な手続きにも迅速に対応できる運用モデルを構築していきます。また、書かない窓口などの窓口 DX やオンライン申請とバックオフィス業務との連携を拡大し、申請から処理までを一貫して支援する行政 DX を支援するコンサルティング機能を強化します。さらに、複数自治体が共同で利用できるモデルへの展開を予定しています。

当社は、本サービスの提供を通じて、行政手続きの効率化と住民サービスの質の向上を同時に実現し、地域社会の持続的な価値向上に貢献してまいります。

## || 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、人とデジタル融合による価値創造を核に、企業のお客様対応を含むフロントオフィスから、バックオフィス、IT 領域まで、企業活動を包括的に支える BPO サービスをワンストップで国内外に提供しています。アジアおよび北米を中心に 7 か国で事業を展開し、多様なパートナー企業との協働を通じて、AI×デジタルを起点としたオペレーションの高度化と CX 向上につながる新たな価値創出に貢献しています。

企業とお客様のつながりすべてをデザインする「Total CX<sup>2</sup> Design Company」として、顧客体験価値（Customer Experience）の向上と企業変革（Corporate Transformation）という二つの CX を統合的に実現し、企業の中長期的な事業成長を支援します。

パーパスである「そのつながりを、もっとつよく。うつくしく。おもしろく。」のもと、人と企業、社会のつながりをより豊かにし、お客様企業とともに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 那谷 雅敏

資本金 : 1 億円

事業内容 : ①カスタマーサクセスサービス ②コンタクトセンターサービス ③ビジネスアウトソーシングサービス  
④コーポレートアウトソーシングサービス ⑤IT アウトソーシングサービス ⑥グローバルサービス  
⑦人材派遣、保険代理店、電報等のサービス提供

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。