

## 電通オペレーション・パートナーズのバックオフィス業務で、 ベトナム拠点において業務処理時間 50%を削減した事例を公開

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：那谷 雅敏、以下 アルティウスリンク）は、株式会社電通オペレーション・パートナーズ（所在地：東京都港区、代表取締役社長：岩井 隆宜、以下 電通オペレーション・パートナーズ様）のバックオフィス業務において、業務処理時間 50%削減と、業務標準化による品質向上を実現した好事例を公開しました。なお、本業務は当社グループ会社である Altius Link Vietnam がベトナムにて運用を担っています。

本事例は、当社の新ビジョン「Total CX<sup>2</sup> Design Company」に基づき、持続的な価値創出を、具体的な成果として体現したものです。



### [電通オペレーション・パートナーズ様の導入事例はこちら](#)

#### 背景・課題

電通オペレーション・パートナーズ様では、事業拡大や BCP 強化を背景に、当社へバックオフィス業務を委託。その後、中国・大連で運営していた業務を、より戦略的かつ長期的な体制構築を目的にベトナム拠点へ移管することとなりました。業務内容は、デジタル広告の効果検証レポート作成や入稿作業支援に加え、財務・人事労務など多岐にわたり、いずれも高度な専門性と正確な判断が求められる領域です。こうした高度な業務を海外拠点で遂行するにあたり、「日本と同水準の品質を維持しながら、業務効率化も同時に実現する仕組みづくり」が課題となっていました。

#### 取り組みの成果・ポイント

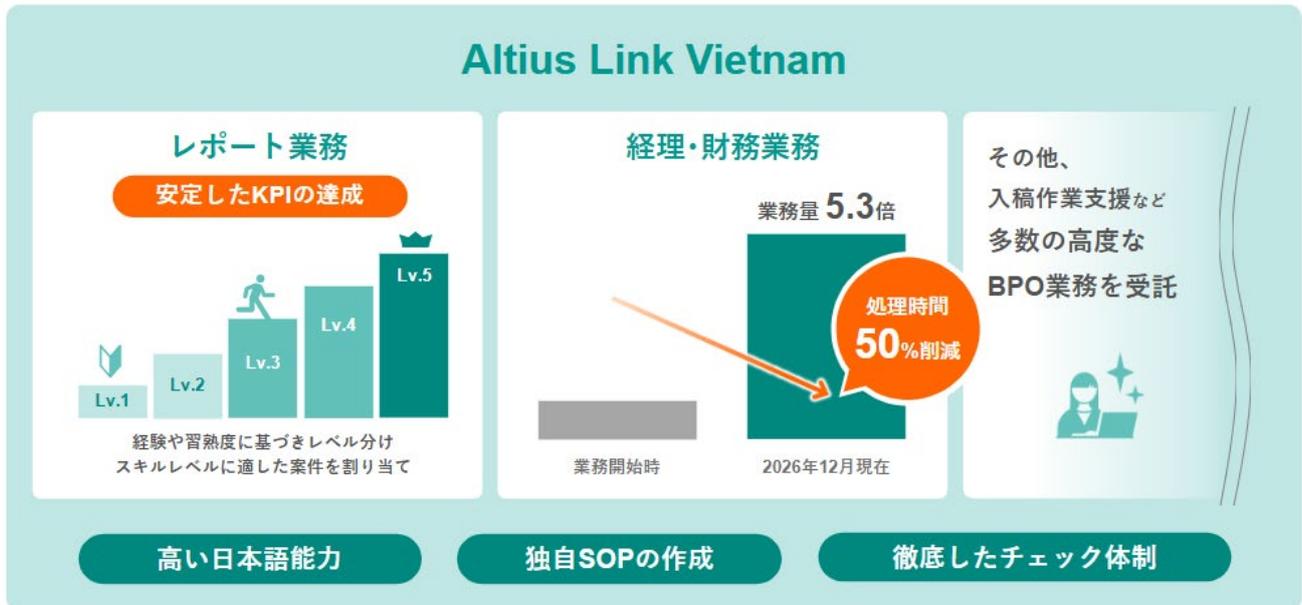
- **独自の作業手順書による業務標準化**  
通常のマニュアルよりも詳細な SOP（標準作業手順書）を作成し、作業工程を分解・可視化し、業務を標準化しています。これにより、新人であっても同品質での業務遂行が可能になりました。さらに、SOP 活用により、研修期間を 25%短縮し、早期に現場で力を発揮できる体制を実現しました。

- **処理時間 50%削減、業務量 5.3 倍でも安定運営**

SOP による業務標準化の他、スタッフのスキルに応じた最適な業務配分を行っています。これらの取り組みにより、経理・財務領域では、プロセス全体の処理時間を約 50%削減。業務量が 5.3 倍に増加した中でも安定した運営体制の構築を実現しました。

- **高度な日本語人材の確保で高付加価値 BPO を実現**

採用面接では、口頭での会話に加えてメール文章作成テストを実施し、日本のビジネスシーンで求められる気配りや配慮を文章で表現できる人材を選抜しています。さらに、[ベトナムの現地大学との連携講義](#)やリファラル採用を通じ、高度な日本語人材を安定的に確保しています。こうした体制により、効果検証レポート業務では日本の営業担当者に代わり、広告効果の可視化や資料作成を担い、日本語での細かなコミュニケーションを通じて、作業代行にとどまらない付加価値ある業務支援を実現しています。



※KPI = レポート業務における目標作業時間

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。

## [電通オペレーション・パートナーズ様の導入事例はこちら](#)

今後は、AI 活用も視野に入れながら、スタッフのマルチスキル化とチーム横断連携による業務平準化を通じて、より高品質なサービスの提供に努めてまいります。

また、当社では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成長、企業価値向上に貢献してまいります。

### ◎関連情報

・グローバル・バックオフィスサービスページ

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

・ベトナム拠点活用で、電通オペレーション・パートナーズの業務効率を 30%向上 経営層が語る、バックオフィス業務の海外拠点移管事例を公開

<https://www.altius-link.com/news/detail20251208.html>

・グループ会社 Altius Link Vietnam、ハノイ工科大学と AI・BPO 分野での共同研究推進に向けた MOU（基本合意書）を締結

[https://www.altius-link.com/news/detail20250821\\_02.html](https://www.altius-link.com/news/detail20250821_02.html)

## Altius Link Vietnam Joint Stock Company について

Altius Link Vietnam Joint Stock Company は、2009 年 11 月にベトナムで初めて日系資本により設立されたアウトソーシング事業会社です。ベトナム国内外向けのコンタクトセンターや日本語でのバックオフィスサービス（データ入力、総務人事業務、図面作成、画像編集）のほか、マーケティング、調査など、さまざまなサービスを提供しています。アルティウスリンクが長年日本で培った日本品質のコンタクトセンター・BPO 事業のノウハウを最大限に活用することで、お客様企業の生産性とブランド力向上に貢献しています。

所在地：10F Detech Tower II, 107 Nguyen Phong Sac Str., Cau Giay Dist., Hanoi, Vietnam

設立：2009 年 11 月

代表者：代表取締役社長 佐川 邦直

資本金：500 億ベトナムドン

事業内容：CRM 事業、BPO 事業、調査サービス

企業 URL：<https://altius-link.vn/>

## 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/>

### ◎商標

- ・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。