

アルティウスリンク、QTnet のバックオフィス業務で 95%の稼働工数削減とミスゼロに向けた取り組み事例を公開

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 QTnet（本店：福岡市、代表取締役社長：小倉 良夫、以下 QTnet 様）のバックオフィス業務において、RPA 活用による稼働工数 95%削減、およびミスゼロに迫る（ミス率 0.0002%）対応品質を実現した好事例を公開しました。



● POINT : 95%の稼働工数削減とミスゼロに迫る対応品質の両立を実現

[QTnet 様の導入事例はこちら](#)

背景・課題

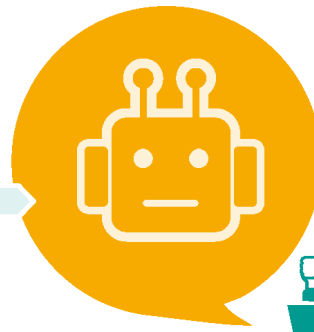
QTnet 様の料金関連業務では、契約者の増加やサービス拡大に伴い、業務品質の向上と運用コスト削減の両立が課題となっていました。また、業務の属人化が顕著だったこともあり、「業務負荷の解消」と、誰もが均一な品質で業務を遂行できる「業務の平準化」が求められていました。

取り組みの成果・ポイントーRPA 導入で、稼働工数 95%削減と高い業務品質の両立を実現

料金処理プロセスにおける **46 業務で RPA による自動化**を行いました。そのうち、2024 年から取り組んでいる「生産性向上の 3 年プロジェクト」で着手した 12 業務では、**稼働工数を 95%削減**することができました。また、運用改定もあわせて実施をして、半年間の**稼働時間を 9,344 時間削減**。大幅な業務効率化にいたりました。主な対象業務は、お客さまへの請求料金に関する登録・変更業務で、お申込み内容によってはオプションの組み合わせや割引適用など、複雑な条件設定が必要であり、正確性が求められる領域です。RPA によりヒューマンエラーを排除することで、「ミスゼロ」に迫る品質を実現しました。

RPA を活用した

自動化による **工数削減**



Before RPA導入前

After

RPA導入後

正確性

ヒューマンエラーの発生

ミスゼロに迫る高い対応品質

工数

ダブルチェックなどの作業増

RPAによる自動化で**95%**の工数削減

作業時間

システム横断確認で時間ロス

運用改定とあわせて**9,344**時間削減

Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.

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。

[QTnet 様の導入事例はこちら](#)

アルティウスリンクは、引き続き QTnet 様と協働し、品質向上・運用改善に取り組んでまいります。今後は、生成 AI などの技術と運用知見を掛け合わせ、さらなる正確性・効率性・柔軟性を備えたバックオフィス運用を提供してまいります。

また、当社では最新テクノロジーの活用と人による高度なオペレーションを通じて、お客さま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

・「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/>

・QTnet 様事例：AI チャットボットと有人チャット、Web 導線の設計でタッチポイントを強化、お客さま自己解決と対応効率を実現

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

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 CX² 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。