

**【資料公開】業界・課題別に見る、課題解決の取り組み事例集を公開  
全12事例で、導入背景から成果までを分かりやすく紹介**

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）はこの度、業界・業務課題別に取り組んできた課題解決事例をまとめた「事例集」を公開しました。本事例集では、金融・メーカー・流通などさまざまな業界における全12事例を掲載し、課題の背景から施策、成果までをシンプルな構成で紹介しています。

業務改善や顧客対応の高度化を検討されている企業の皆さまにとって、具体的な検討ステップや導入イメージを描くための参考としてご活用いただける内容です。



資料公開

**業界・課題別に見る  
課題解決の取り組み事例集**

● 全12事例掲載

導入背景から成果までをわかりやすく紹介

[<事例集ダウンロードページはこちら>](#)**事例集公開の背景**

人材不足や業務の属人化、顧客接点の多様化、デジタル技術の進展などを背景に、多くの企業が業務プロセスや顧客対応体制の見直しを進めています。一方で、「自社の状況に近い事例が見つからない」「導入後の具体的なイメージを描きづらい」といった声も多く寄せられてきました。

こうした課題を踏まえ、当社では、実際の取り組み内容や成果を具体的に伝えることで、次の一手として、何から着手すべきか、どのようなステップで検討を進めるべきかのヒントを提供することを目的に、本事例集を作成しました。

**事例集のポイントと主な特長**

本事例集では複数業界・複数サービスの事例を掲載しているため、自社の当社は、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 を統合的に捉え、企業の中長期的な事業成長を支援しています。

本事例集に収録された取り組みは、単なる業務代行やシステム導入にとどまらず、AI やデジタル技術と現場オペレーションの知見を掛け合わせ、企画・実行・運用までを一気通貫で支援してきた実践事例です。

現場での小さな改善を積み重ねながら、業務プロセスや顧客接点そのものを再設計・高度化してきた点が、各事例に共通する特長となっています。

課題に近いケースを起点に、導入後の姿や検討プロセスにおける判断ポイントを具体的にイメージいただけます。

#### 【事例集の主な特長】

- 業界・課題・導入サービスの異なる多様なケースを収録
- 「課題 → 施策 → 成果」が一目で分かる構成
- ポイントを整理した、読みやすいストーリー設計
- Web 掲載事例へ遷移できる QR コードを掲載
- 詳細な背景や取り組み内容をすぐに確認可能
- 実際のお客様コメントや写真を掲載
- 現場の声を通じた、リアリティと信頼性

さらに本事例集を通じて、業界が異なっても共通して見られる課題構造や、現場起点の改善が企業全体の変革につながっていくプロセスを読み解くことができます。

## 「Total CX<sup>2</sup> Design Company」としての取り組み

当社は、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 を統合的に捉え、企業の中長期的な事業成長を支援しています。

本事例集に収録された取り組みは、単なる業務代行やシステム導入にとどまらず、AI やデジタル技術と現場オペレーションの知見を掛け合わせ、企画・実行・運用までを一気通貫で支援してきた実践事例です。

現場での小さな改善を積み重ねながら、業務プロセスや顧客接点そのものを再設計・高度化してきた点が、各事例に共通する特長となっています。

## 掲載事例（一例）

### 日本生命保険相互会社 様（金融）

#### ▼サマリ

多様化する顧客接点への対応や、業務品質を維持した運営体制の構築が求められる中、業務プロセスの可視化やマニュアル整備を推進。その結果、業務効率向上とコア業務への集中、安定的な業務運営体制の確立につながりました。事例内では、担当者様からのコメントも交えながら、取り組みの背景や成果を紹介しています。

※このほか、さまざまな業界・課題における事例を掲載しています。

当社は今後も、各業界・お客様企業の課題に寄り添いながら現場起点で課題を捉え、業務や顧客接点のあり方を設計・高度化する支援を通じて、企業の持続的な成長に貢献してまいります。

※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。