

## デジタル行政 BPO サービス第二弾 人手不足とコア業務集中の課題を解決する 「年末調整業務 AI サポート」の提供開始

既存運用を変えずに導入可能——AI×人で業務効率化と標準化を実現

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、自治体のバックオフィス業務における人手不足やコア業務集中の課題解決に向け、デジタル行政 BPO サービス<sup>※1</sup>の第二弾として「年末調整業務 AI サポート」（以下、本サービス）の提供を開始します。本取り組みは、当社の新ビジョン「Total CX<sup>2</sup> Design Company」のもとバックオフィス業務の最適化を通じて、自治体業務の変革を目指すものです。



[＜資料ダウンロードはこちら＞](#)

本サービスは、紙を前提とした既存業務を維持しながら、AI-OCRやRPA、BPOを組み合わせることで、年末調整業務の一連の処理プロセスを効率化・標準化するものです。特に、短期間に業務が集中し、非定型帳票や添付書類の確認が多い自治体業務において、LGWAN（総合行政ネットワーク）<sup>※2</sup>などのセキュリティ制約下でも導入可能な現場の業務実態に即したサービスです。

※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. LGWAN：全国の地方公共団体を相互に結ぶ行政専用の閉域ネットワーク。

## サービス開始の背景

自治体のバックオフィス業務は、人手不足や複雑な制度対応により業務の属人化や短期間での業務集中、制度改正への対応負荷といった課題を抱えています。また、紙書類を前提とした業務や多様な帳票への対応など、実務特有の制約により、業務の効率化や標準化が進みにくい状況にあります。特に年末調整業務は、限られた期間に処理が集中し、紙書類や非定型帳票の確認が多いことから、業務の属人化や人的リソース不足が顕在化しやすい業務です。

こうした背景から、既存運用を大きく変更することなく、業務プロセス全体を見直し、効率化と標準化を進めるアプローチが求められています。

アルティウスリンクは、これまで培ってきた自治体業務の知見と運用ノウハウをもとに、年末調整業務における処理プロセスの全体の見直しと最適化を支援するサービスを提供します。これまでに官公庁・自治体 315 団体以上の業務受託実績を有しており、現場運用に根ざしたノウハウを本サービスにも活用しています。

## 「年末調整業務 AI サポート」概要

本サービスは、年末調整業務における申請書類のデータ化から内容確認、システム登録など、一連の処理工程の設計から運用までを支援します。

紙で提出された申告書や各種添付書類を AI-OCR によりデータ化し、RPA によるシステム連携とあわせて処理を自動化するとともに、人による確認・修正を組み合わせることで、業務品質を担保します。

また、AI-OCR や RPA といった個別ツールの導入にとどまらず、申請書の受領からデータ化、内容確認、システム登録までの一連の業務プロセス全体を見据えて設計することで、部分最適に留まらない業務改革を実現し、従来の運用フローを大きく変更することなく、年末調整業務の標準化と効率化を支援します。



### ■ サービスの特長

- 紙やレイアウトが異なる申請書にも対応し、非定型な年末調整帳票類のデータ化を支援
- AI と人の組み合わせにより、確認・修正を含めた安定した業務品質を実現
- 書類のデータ化からシステム登録までを一体で設計し、業務プロセス全体の効率化に寄与
- LGWAN / 自治体セキュリティ基準を前提とした運用設計が可能

## 実証実験の成果

AI-OCR および RPA を活用した業務支援モデルについて、実データを用いた検証を実施した結果<sup>※</sup>、年末調整業務において 44%以上の工数削減を確認しました。

紙と電子が混在する実運用環境においても既存フローを大きく変更することなく、AI 活用が可能であり、自治体への導入のしやすさを確認しています。

今後、本サービスの提供を通じて、自治体に加え民間企業への展開も視野に入れ、提供範囲の拡大を図ってまいります。さらに、年末調整業務で培った業務プロセス設計と AI 活用のノウハウを給与関連業務や各種申請処理業務などの通年業務にも応用し、総務・人事領域を中心に、コーポレートバックオフィス業務全体の効率化を推進します。

当社は、これらの取組みを通じて、自治体および企業における業務の高度化と体験価値の向上を実現し、持続的な業務変革に貢献してまいります。

※当社 PoC 環境における検証結果

以上

## 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/>

・その他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。