

長崎市の FAQ サイトを刷新、閲覧数が約 3.7 倍に増加 市民の自己解決を促進する情報提供基盤を構築

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、長崎市総合コールセンター「あじさいコール」における FAQ サイトの整理・刷新と、継続的な改善運用を支援しました。これにより、FAQ 閲覧数は 2025 年 12 月と比較して 2026 年 8 月に約 3.7 倍へ増加し、市民の自己解決を促進する情報提供基盤の構築に貢献しています。

本事例は、当社の新ビジョン「Total CX² Design Company」が掲げる顧客体験価値の向上を具体的な成果として体现したものです。



POINT 1

FAQを約4,000件から約1,000件へ最適化し、必要な情報を見つけやすい環境を整備

POINT 2

FAQ閲覧数約3.7倍で自己解決促進に寄与

POINT 3

AI活用を含む継続的なFAQ改善運用を実現

[長崎市の導入事例はこちら](#)

背景・課題

近年、自治体においては、電話に加えWebサイトやSNSなど市民の情報収集チャネルが多様化しており、市民が必要な情報を自ら探し、スムーズにアクセスできる環境の整備が求められています。長崎市では、市公式ウェブサイトやLINE のリニューアルを進めるなか、市民からの問合せ窓口である長崎市総合コールセンター「あじさいコール」においても、FAQ を活用した自己解決の促進が課題となっていました。

また、市民ニーズを反映しながら FAQ を拡充してきた結果、FAQ 掲載件数は約 4,000 件に増加し、必要な情報を見つけにくい状況となっていました。そのため、市民が必要な情報へスムーズにたどり着ける環境の整備や、継続的な運用改善による FAQ 品質の向上が求められていました。

こうした課題に対し、当社は「あじさいコール」における FAQ サイトの整理・最適化および継続的な改善運用を支援しました。コンタクトセンター運営で培った分析・運用ノウハウを活用し、長崎市の関係部署と連携しながら、市民が必要な情報を見つけやすい FAQ 環境の整備に取り組みました。

取り組みの成果・ポイント

- **FAQ を約 4,000 件から約 1,000 件へ最適化し、必要な情報を見つけやすい環境を整備**

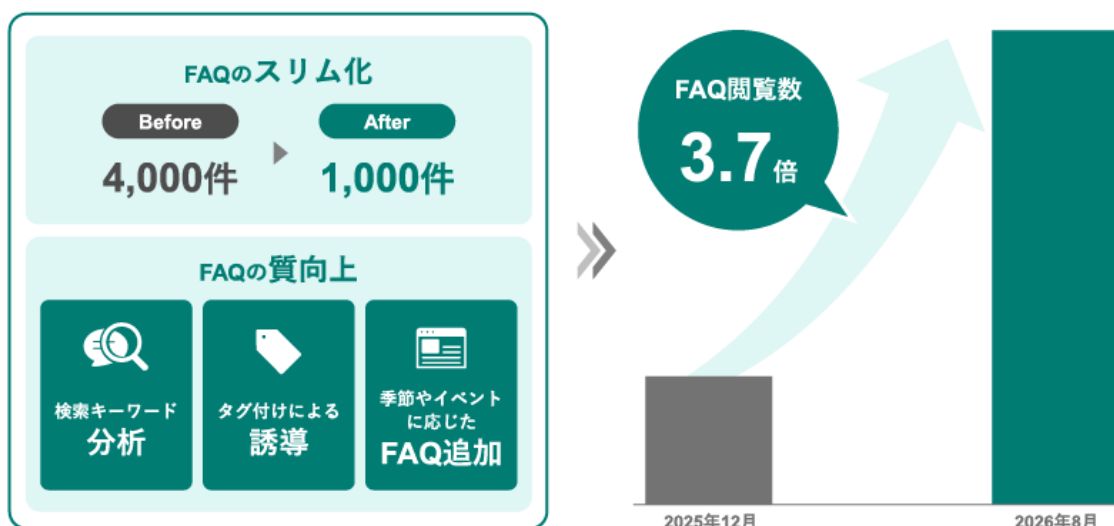
当社は、FAQ の内容や利用状況を分析し、重複・類似内容の整理や、検索性向上施策を実施しました。また検索結果が表示されないケースの削減や FAQ の最適化を進め、FAQ 掲載件数を約 4,000 件から約 1,000 件へ整理。市民が必要な情報へスムーズにアクセスできる FAQ 環境の構築を支援しました。

- **FAQ 閲覧数約 3.7 倍で市民の自己解決を支援**

FAQ の整理・最適化に加え、検索キーワード分析に基づく改善や表記ゆれへの対応、利用状況を踏まえた継続的な改善を実施しました。その結果、FAQ 閲覧数は 2025 年 12 月と比較して 2026 年 8 月には約 3.7 倍に増加。市民による FAQ 活用が拡大し、必要な情報を自ら取得し解決できる環境づくりに貢献しています。

- **AI 活用を含む継続的な FAQ 改善運用を実現**

当社は、FAQ サイトのリニューアル後も、月次レポートによる利用状況の分析や改善提案を継続的に実施しています。検索キーワードや閲覧状況をもとにした FAQ 改善に加え、AI を活用した FAQ の作成・改善提案を継続的に実施。季節性の高い問合せや制度変更にも柔軟に対応し、FAQ を最新かつ利用しやすい状態に保つ運用体制の構築を支援しています。



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。

[長崎市の導入事例はこちら](#)

長崎市では今後、生成 AI を活用した電話対応の実証実験も検討しています。当社は引き続き、コンタクトセンター運営で培ったノウハウとデジタル技術を活用し、FAQ の継続的な改善や生成 AI の活用などを通じて、市民の自己解決と行政サービスの利便性向上を支援してまいります。

また当社は、「Total CX² Design Company」として、自治体をはじめとするさまざまなお客様企業に対し、最新テクノロジーと人による高度なオペレーションを融合したサービスを提供し、顧客体験価値の向上と企業変革の実現を支援してまいります。

◎関連情報

・プレスリリース：[DX・AI の活用と多様なチャネルで市民サービスのさらなる向上へ](#)
[長崎市で地域の多様な声に応える「次世代型コールセンター」運用開始と今後の展望](#)

|| 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、人とデジタルの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

- ・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。