11 月 24 日
アルティウスリンク株式会社

「書く・迷う・待つ」の負担軽減を目指し、市民サービスのさらなる向上へ
デジタルツールと窓口運営ノウハウを組み合わせ、尼崎市の窓口サービス高度化を支援

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、尼崎市市民課窓口業務の受託運営を新たに開始しました。

本業務では、窓口担当者による案内や接遇と、申請支援システム、多言語コミュニケーションツール、デジタルサイネージなどのデジタルツールを組み合わせ、来庁者の「書く・迷う・待つ」負担の軽減を目指します。また、自治体・公共分野で培った運営ノウハウを活かし、デジタル活用だけでなく、業務改善、人材育成、運営定着までを一体的に支援することで、市民サービスのさらなる向上と行政運営の効率化に貢献します。

当社は、人とデジタルを融合した窓口運営を通じて、尼崎市が進める市民サービスの向上と自治体DXに貢献し、誰もが利用しやすい行政サービスの実現に取り組みます。

背景―「書かない・待たない窓口」の実現に向けた窓口サービスの高度化

尼崎市では、「市民と職員に寄り添い、ともに創る共創型スマートシティ」を将来像に掲げた「あまがさき共創DXプラン2.0」を推進しています。市民や職員のニーズに寄り添ったDXを進めるとともに、行政手続のスマート化や、誰もが必要な情報にアクセスできるサービスづくりに取り組んでいます。また、「あまがさき共創DXプラン2.0」では、「行かない窓口」の拡充に加え、「書かない・待たない窓口」の実現を掲げ、市民サービス向上と行政運営の効率化を目指しています。

こうした尼崎市の方針を受け、当社は、申請書の記入・確認に伴う負担、外国人住民をはじめとする多様な来庁者への対応、窓口の混雑などの課題に対し、人とデジタルを組み合わせた窓口運営を通じて、行政手続のスマート化と、誰もが利用しやすい窓口環境の実現を支援します。

本業務での主な取り組み―市民サービス向上と行政運営の効率化を支える窓口DX

本業務では、申請手続きに伴う負担軽減や窓口案内の充実、多言語対応の強化、運営データの活用などを通じて、市民サービス向上と行政運営の効率化を支援します。

1.「書く・迷う」負担を軽減する窓口づくり

申請書記入に伴う負担の軽減と分かりやすい窓口案内により、来庁者が手続きを進めやすい環境を整えます。

- 申請書作成支援システムによる申請書作成支援

本人確認書類から取得した氏名、住所などの情報を申請書へ反映することで、来庁者の記入や書き直し、窓口担当者による確認作業の負担軽減を図ります。

Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.

- デジタルサイネージ※による情報提供

窓口案内、申請書作成支援システムの利用方法、窓口の待ち状況などを分かりやすく提供し、「どの窓口へ行けばよいか分からない」「操作方法が分からない」といった来庁者の迷いを軽減します。

※デジタルサイネージは、2026年12月中の導入を予定しています。

2. 多様な来庁者に対応するユニバーサルな窓口サービス

外国人住民をはじめ、言語やコミュニケーション面で支援を必要とする来庁者にも利用しやすい窓口環境を整えます。

- 多言語コミュニケーション支援

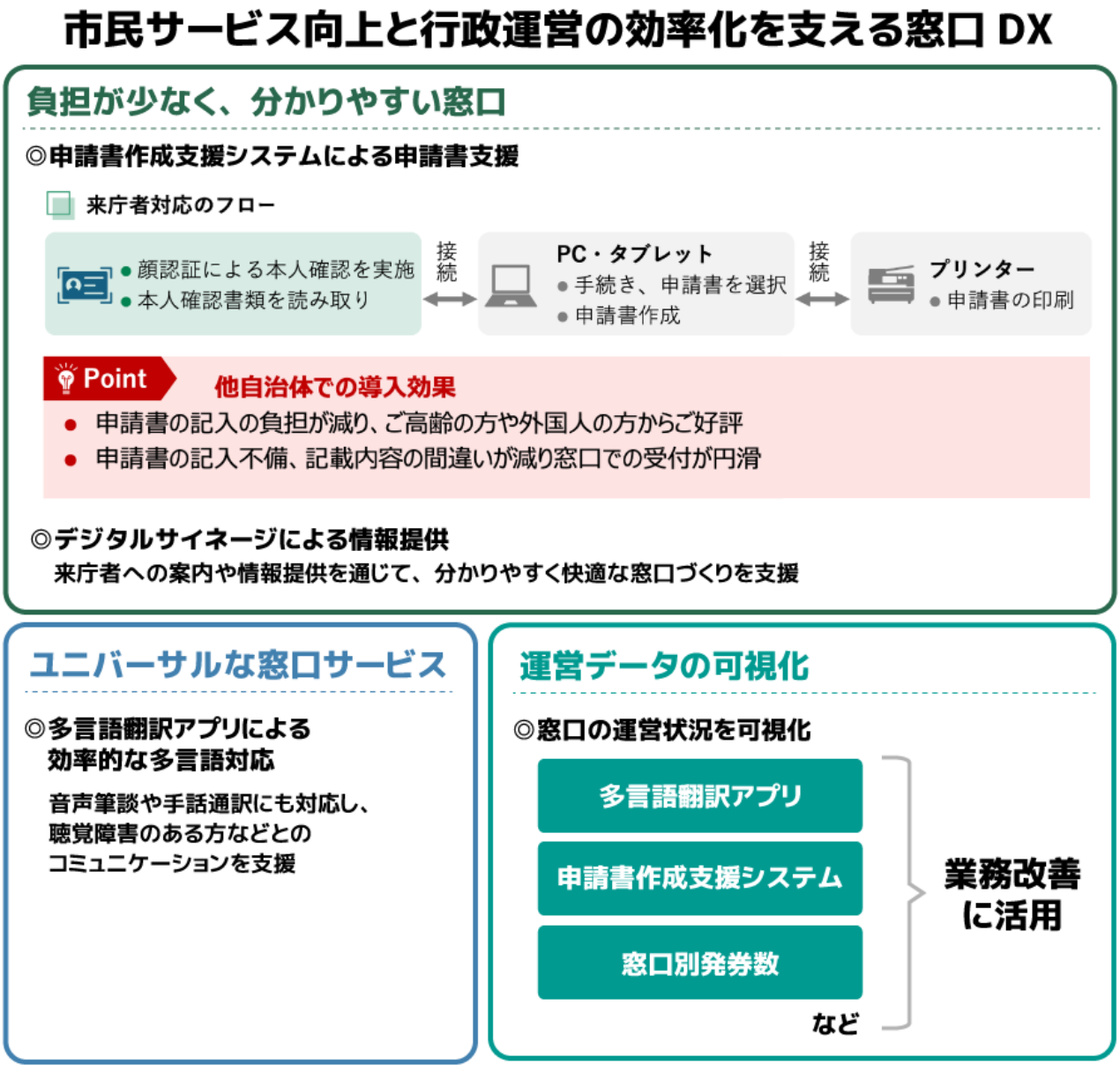
多言語翻訳アプリを活用し、30以上の言語への対応や、自治体業務で使用する用語・定型文の登録により、窓口での円滑なコミュニケーションを支援します。

- 多様なニーズへの対応

音声筆談や手話通訳などの機能を活用し、高齢者や聴覚に障がいのある方を含む多様な来庁者のコミュニケーションを支援します。

3. 継続的な改善を支える運営データの可視化

当社が導入した申請書作成支援システムや多言語翻訳アプリの利用データに加え、発券機から得られる処理時間、窓口別発券件数、時間帯別対応件数などのデータと、管理者によるモニタリング結果を組み合わせ、窓口の運営状況を可視化します。これらを継続的に把握し、業務改善の検討に活用します。



Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.

自治体DXを支えるアルティウスリンクの運営基盤

当社は、自治体・官公庁との取引実績300件以上を有し、住民対応窓口やコンタクトセンター、バックオフィス業務など、公共分野で幅広い業務を運営しています。約5.3万人の人財基盤と、自治体・公共分野で培ったBPO運営ノウハウを活かし、安定したサービス提供を支えます。

- **自治体・公共分野で培った運営知見**

長年にわたる自治体・公共分野での運営経験を活かし、業務の標準化やナレッジ共有、制度改正への対応などを通じて、正確かつ効率的な運営体制を構築します。また、他自治体業務で得られた情報やノウハウを社内で共有し、運営品質の向上につなげます。

- **人財育成と安定運営を支える体制**

自治体窓口業務に関する研修、接遇研修、セキュリティ教育を実施し、運営開始後も従業員のスキルを確認しながら、必要に応じて追加研修を行います。また、従業員が業務上の悩みや職場環境に関する相談をしやすいよう、直属の上司とは別の担当者が面談を行う「マインドサポーター制度（マイサポ）」を導入しています。従業員の声を活かした職場環境の改善と人財定着を通じて、安定した窓口運営と応対品質の維持・向上に取り組みます。

- **デジタル活用から運営定着までを一体的に支援**

デジタルツールの導入だけでなく、業務フローの見直し、人財育成、現場への運営定着までを一体的に支援します。窓口運営を担う立場から課題を把握し、尼崎市と連携しながら、実際の利用状況や現場の運用に即した改善提案を行います。

今後の展望

今後は、窓口運営を通じて蓄積するデータを分析し、業務フローやマニュアル、案内方法、人員配置などの改善につなげます。尼崎市と運営状況や課題を共有しながら、改善策の検討と実行を重ね、窓口サービスの継続的な高度化を図ります。また、デジタルサイネージについては、運用を通じて効果を検証し、掲載コンテンツの充実を図るとともに、その有効性を踏まえて増設や他拠点への展開を尼崎市と検討します。

当社は、尼崎市における取り組みをはじめ、今後も先端テクノロジーと運営ノウハウを融合し、地域社会に寄り添う行政サービスの進化を支援してまいります。

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

Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.

企業URL：https://www.altius-link.com/

本リリース本文中の製品名および会社名等は、当社の商標または登録商標です。

Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.