2026 年 11 月 25 日
アルティウスリンク株式会社

DXとBPOで住民接点からバックオフィスまでを最適化する新サービス「自治体手続トータルDX」を提供開始

自治体手続き全体をワンストップで支援し、住民利便性向上と自治体職員の業務効率化を両立

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、2026年11月25日より、自治体手続きをDXとBPOで包括的に支援する新サービス「自治体手続トータルDX」(以下 本サービス)の提供を開始します。

本サービスは、住民接点からバックオフィスまで、自治体手続き全体をワンストップで支援するものです。各自治体の課題に応じて DX と BPO を組み合わせ、住民利便性向上と自治体職員の業務効率化の両立を目指します。

当社はこれまで、「来庁者リモートサポート」「年末調整業務 AI サポート」など、自治体向けデジタル行政 BPO サービスを提供してきました。今回、支援領域を行政手続き全体へと広げる第 3 弾として、本サービスを提供します。



<本サービスの資料ダウンロードページはこちら>

本取り組みは、当社の新ビジョン「Total CX² Design Company」のもと、住民接点からバックオフィスまでの行政手続き全体の最適化を通じて、住民体験価値向上と自治体業務の変革を目指すものです。

新サービス提供の背景

自治体では、住民との接点が窓口や電話に加え、オンラインやリモート相談などへ広がっています。一方、必要な手続きや提出書類、利用すべき窓口などの情報が複数の接点に分散し、住民が必要な情報にたどり着きにくいことや、手続きに時間や手間を要するといった課題があります。

また、自治体職員は、住民への案内や申請受付、データ入力、内容確認、照会対応など、多くの定型業務を担っています。こうした業務に時間を要することで、専門的な判断や個々の住民の状況に応じた支援など、職員が本来注力すべき業務に十分な時間を割きにくいという課題もあります。

近年は、窓口業務のデジタル化やオンライン申請の活用が進む一方で、住民接点と受付後の事務処理を含めた業務全体の最適化や、導入した仕組みの継続的な運用・改善が求められています。こうした中、総務省が推進するフロン

Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.

トヤード改革をはじめ、住民との接点からバックオフィス業務までを一連の行政手続きとして捉え、業務設計や運営体制の見直しを含めて取り組むことの重要性が高まっています。

こうした背景をふまえ、当社は、自治体業務のBPOで培った業務設計・運営の知見を基盤に、各自治体に必要なDXソリューションとBPOを組み合わせ、行政手続き全体の最適化を支援するサービスとして「自治体手続トータルDX」を提供します。

自治体手続トータルDXのサービス概要と特長

本サービスは、住民接点からバックオフィスまで、行政手続きに関わる一連の業務を DX と BPO で包括的に支援するサービスです。来庁者対応や問合せ対応などのフロントヤードから、受付後の事務処理を含むバックオフィスまでを対象に、自治体業務の最適化を支援します。

【本サービスの特長】

1．行政手続き全体をワンストップで支援

来庁前の相談から申請受付後の処理まで、行政手続きに関わる一連の業務をワンストップで支援します。

- フロントヤードからバックオフィスまでを包括支援
- 行政手続きプロセスの全体を対象とした業務設計
- 住民接点と庁内業務をつなぐ運営体制を構築

2．DXとBPOを組み合わせ、業務改革を支援

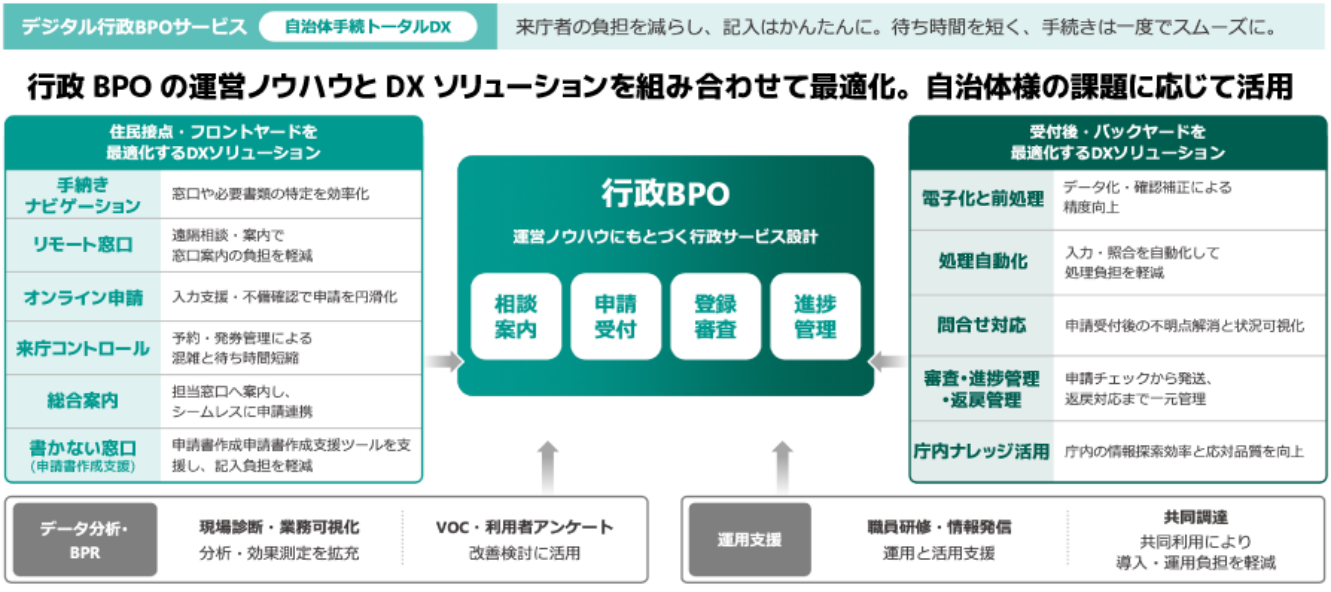
自治体ごとの課題や運営体制に応じて、行政 BPO の運営ノウハウと DX ソリューションを最適な形で組み合わせます。人とデジタルの最適な役割分担を設計することで、住民の利便性と業務品質の向上を目指します。

- 現行業務の可視化と業務フローの再設計
- 自治体職員、BPO、DXの役割を最適化
- 業務要件やセキュリティ基準に応じた個別設計

3．導入から運用・改善まで一貫して支援し、自治体DXの定着を促進

DXソリューションの導入だけでなく、運用と継続的な改善まで一貫して支援します。現場で活用され続ける仕組みづくりを通じて、ツール導入で終わらない自治体DXを実現します。

- 業務設計、運用体制の構築、人財育成まで支援
- 利用状況や現場の声を踏まえた継続改善
- DXソリューションの定着と効果創出を支援



Copyright © Altius Link, Inc. All Rights Reserved.

自治体DXを支える当社の業務運営ノウハウ

当社は、自治体・官公庁における実施案件数1,200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。

1. 自治体・公共分野における運営実績

自治体・公共分野における業務運営を通じて、住民対応から受付後処理まで幅広い業務知見を蓄積しています。

- 自治体・公共案件受託団体数：300団体
- 実施案件数：1,200件以上

2. 住民接点からバックオフィスまでの運営ノウハウ

窓口や問合せ対応だけでなく、受付後の事務処理や業務運営まで一連の業務として捉え、サービス設計や運営改善に生かしています。

3. 継続的な改善を支える運営体制

業務運営を通じて得られる住民の声や利用データを活用し、業務改善やサービス品質向上につなげています。

今後の展望

今後、本サービスにおいて対象となる行政手続きや提供可能なBPO業務、組み合わせるDXソリューションを順次拡充します。さらに、自治体への導入・運用を通じて得られた知見をサービスの改善や業務標準化、新たな支援メニューの開発に活用し、行政手続き全体を対象としたデジタル行政BPOサービスの高度化を進めます。

また、自治体ごとの課題や業務特性に応じた導入モデルを整備するとともに、対象手続きや提供領域を段階的に拡大し、2030年度までに30自治体以上へのサービス提供を目指します。

当社は、本サービスを通じて自治体業務の変革と行政サービスの高度化を支援し、持続可能な地域社会の実現に貢献してまいります。

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
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.