様式第１６（第４０条関係）（第一面から第三面まで）

|  |
| --- |
| 認定申請書  申請年月日　 2025年　7月　23日    　　経済産業大臣　殿  （ふりがな） あるてぃうすりんくかぶしきがいしゃ  一般事業主の氏名又は名称 アルティウスリンク株式会社  （ふりがな） 　 わかつき　はじめ  （法人の場合）代表者の氏名 代表取締役　 若槻　肇  　　　　住所　〒163-8003  東京都新宿区西新宿２丁目３番２号  KDDI新宿ビル  法人番号：4011101006162  情報処理の促進に関する法律第３１条に基づき、情報処理の促進に関する法律施行規則第４１条（①第１号、②第２号）に掲げる基準による認定を受けたいので、下記のとおり申請します。 |
| 記  情報処理システムの運用及び管理に関する指針に関する取組の実施状況  　(1) 企業経営の方向性及び情報処理技術の活用の方向性の決定   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書等）の名称 | DX戦略  アルティウスリンク 経営ビジョン | | 公表日 | DX戦略：2025年4月1日  アルティウスリンク 経営ビジョン：2025年4月1日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 当社ホームページ：DX戦略  <https://www.altius-link.com/corporate/dx_strategy.pdf>  (DX戦略 P1)社会・環境認識  (DX戦略 P2)サービスの新たな提供形態  (DX戦略 P3)デジタルBPOへの進化の方向性  当社ホームページ：アルティウスリンク 経営ビジョン  https://www.altius-link.com/corporate/vision.pdf  (アルティウスリンク 経営ビジョン P5)ビジョンステートメント  (アルティウスリンク 経営ビジョン P6)ビジョン実現に向けた全体像 | | 記載内容抜粋 | (DX戦略 P1)社会・環境認識  社会変革による当社への影響は以下を認識している。  ・アウトソーシングや顧客応対ニーズは引き続き増加する、一方で労働市場は逼迫傾向。  ・従来業務のテクノロジーへの代替が進み、人によるオペレーションの高付加価値化が求められるとともに、今後は更に消費者ニーズの複雑化・高度化が進み、データの価値、戦略的重要性が高まる。  ・事業活動を通じて如何に社会課題を解決できるかが企業価値と見なされる。  (アルティウスリンク 経営ビジョン P5)ビジョンステートメント  ビジョンステートメントとして、「デジタルBPOで高みを目指し信頼のパートナーへ」を設定した。  (アルティウスリンク 経営ビジョン P6)ビジョン実現に向けた全体像  ビジョン実現の主要戦略テーマとして、型化推進、既存事業強化、提案・分析力強化を主要な戦略としている。  ・既存事業強化：コスト効率化と生産性向上、成長領域の拡大  ・提案・分析力強化：営業強化と組織間連携とデータを活用した提案/コンサルティング機能の強化  ・型化推進：CXプラットフォーム企画と新規事業開発/戦略的実績作り  上記は3つの主要戦略を推進することで経営ビジョン「デジタルBPOで高みを目指し信頼のパートナーへ」の実現を目指す。  (DX戦略 P2)サービスの新たな提供形態  (DX戦略 P3)デジタルBPOへの進化の方向性  基礎業務の強みを活かし、「型化力」と「提案・分析力」を高めることによって従来型BPOサービスからデジタルBPOサービスへ進化する  具体的には、役務提供・労働集約型の従来のBPOサービスモデルを、高いコスト効率性で高付加価値なマネージド型・プラットフォーム型を中心とした「デジタルBPOサービス」へ進化させることで、デジタルBPOの実現を目指す。 | | 意思決定機関の決定に基づいていることの説明 | 本申請とDX戦略は、当社経営会議規定に基づき、取締役会の決議事項及び業務執行に係る重要事項の承認権限を有する、取締役及び執行役員で構成される経営会議にて承認されています。 |   (2) 企業経営及び情報処理技術の活用の具体的な方策（戦略）の決定   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書等）の名称 | DX戦略 | | 公表日 | 2025年　4月　1日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 当社ホームページ：DX戦略  <https://www.altius-link.com/corporate/dx_strategy.pdf>  (DX戦略 P4) デジタルBPOサービスを実現する3つのDX  (DX戦略 P6) 3つのDXを実現する方策  (DX戦略 P7)Altius One for Support  (DX戦略 P8)Altius One Data Platform  (DX戦略 P9)オペレーションDX | | 記載内容抜粋 | (DX戦略 P4) デジタルBPOサービスを実現する3つのDX  経営ビジョン実現への示した3つのテーマを実現する3つのDX戦略として下記を策定。  ・サービスDX：デジタルサービス新規企画・トライアルや、高度化を目的とした社内サービス導入を実施。こうした社内での運用結果や事例・実績を基に、お客様企業へさまざまなサービスの展開し、課題解決を通じてお客様企業へ貢献。  ・オペレーションDX：高度化を目的としたデジタルサービスの積極導入・活用や、社内実証実験を基にしたデジタルサービス活用改善を通じて、オペレーションコストを最適化し、オペレーション品質のさらなる向上を実現。  ・コーポレートDX：新しいデジタルサービスの積極的なトライアル・活用とオペレーションDXで生まれたコスト最適事例の活用によって業務効率化・働き方改革・顧客動向分析などにより持続的な高利益体質を実現。  (DX戦略 P6) 3つのDXを実現する方策  デジタル化により集積されるデータを戦略的に活用し、マーケティングからカスタマーサクセスまで、購買プロセスにおける顧客接点の高度化、それにともなうバックオフィス業務など、包括的な企業活動におけるビジネス課題の解決を目指します。  (DX戦略 P7)Altius One for Support  サービスDXの第1弾サービスとして、Altius One for Supportをリリース。Altius One for Supportとは次世代型コンタクトセンター基盤と集積データを活用し、問題点を特定して迅速にオペレーションを改善する、課題解決型のコンタクトセンタートータルソリューション。  (DX戦略 P8)Altius One Data Platform  サービスDXの第2弾サービスでは、Altius One Data Platformをリリース。Altius One Data Platformではコンタクトセンターに集積する多様なデータと、お客様企業内の各部門に点在するデータおよび外部データを統合・分類して、課題と要因などの深堀りを行う。  (DX戦略 P9)オペレーションDX  オペレーションDXではサービスDXを通じて得られたデータを品質・稼働・ナレッジなどの管理に活用すると共に、研修・育成にも活用し、オペレーションのDXを推進。 | | 意思決定機関の決定に基づいていることの説明 | 本申請とDX戦略は、当社経営会議規定に基づき、取締役会の決議事項及び業務執行に係る重要事項の承認権限を有する、取締役及び執行役員で構成される経営会議にて承認されています。 |   　　① 戦略を効果的に進めるための体制の提示   |  |  | | --- | --- | | 戦略における記載箇所・ページ | (DX戦略 P10) 全社DX推進体制  (DX戦略 P11) DX人材戦略 | | 記載内容抜粋 | (DX戦略 P10) 全社DX推進体制  経営の指揮の下、事業企画統括本部を中心に、法人ビジネス統轄本部・運用企画本部・コーポレート部門と連携しながら、3つのDXを推進します。  (DX戦略 P11) DX人材戦略  DX基礎人財をデジタル技術を活用して新たなビジネスの提案や業務変革ができるDX活用人財へ高め、 さらに全社DXを推進するDX推進人財へ広げます。 |   　　② 最新の情報処理技術を活用するための環境整備の具体的方策の提示   |  |  | | --- | --- | | 戦略における記載箇所・ページ | (DX戦略 P6) 3つのDXを実現する方策  (DX戦略 P7) Altius One for Support | | 記載内容抜粋 | DX実現にあたり、データ収集、活用及び、業務高度化・効率化の基盤となるシステムの導入を行う。  (DX戦略 P7) Altius One for Support  ・顧客接点のデジタル化：コンタクトセンターの問合せチャネルのデジタル化及び拡充のための外部プロダクトの積極採用・アライアンス拡大。  ・コミュニケーションデータ蓄積：コンタクトセンターの主要チャネルを支えるPBX、CRMを、高スケールかつデータ蓄積・活用が可能とする高度化実現のため、オンプレからクラウドへ順次移行。  ・対話音声データのビジネス活用及び、データ統合による課題の可視化、自動化・高度化：音声認識、データウェアハウスの構築によって取扱いデータを拡大。さらに、生成AIを始めとしたデータ活用基盤の構築によって、データを使った高度な分析、業務の自動化による効率化を実現。  直近の具体例として、オペレーション支援のための応対内容の要約やFAQの自動表示を実現するため、グループ会社と連携し、自社独自の生成AIアプリケーションの開発およびサービスとして提供を行っている。  (DX戦略 P6) 3つのDXを実現する方策 BPOだけでなくマーケティングやECといった事業領域の拡大に合わせたシステム導入・活用の実施を行い、AltiusOneの実現に向けたデジタル環境の整備を進める。 |   (3) 戦略の達成状況に係る指標の決定   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書等）の名称 | DX戦略 | | 公表日 | 2025年　4月　1日 | | 公表方法・公表場所・記載箇所・ページ | 当社ホームページ：DX戦略  <https://www.altius-link.com/corporate/dx_strategy.pdf>  (DX戦略 P13) DX進捗指標 | | 記載内容抜粋 | (DX戦略 P13) DX進捗指標  当社で導入したデジタルソリューションを活用してオペレーションを運用している比率を指標とし、25年3月時点では45%の導入割合を年5%ずつ成長させ、​取引先企業数換算で60％以上であることを目指す。 |   (4) 実務執行総括責任者による効果的な戦略の推進等を図るために必要な情報発信   |  |  | | --- | --- | | 発信日 | 2025年　4月　1日 | | 発信方法 | コーポレートサイト/トップメッセージ  <https://www.altius-link.com/corporate/president/> | | 発信内容 | コーポレートサイト、トップメッセージにおいて、当社代表者によるDX戦略に関する情報を発信。  “当社においては「デジタルを利活用したサービスの標準化」「データを活用した分析提案力の強化」を推進していきます。従来型のBPOサービスから課題解決型のプラットフォームを提供する会社に進化し、経営のスピーディーな意思決定をサポートするためにデータを活用して企業のBX（ビジネストランスフォーメーション）に貢献することが、新たなミッションだと考えています。  これらを実現するための成長基盤として、3つのDX推進に取り組みます。データ活用で企業課題を解決するサービスブランド「Altius ONE」の展開を通じた「サービスDX」、品質向上とコスト最適化を図る「オペレーションDX」、当社の効率的な組織運営を実現する「コーポレートDX」、これらを強力に推進することで企業価値の向上を目指します。また、KDDI・三井物産グループのテクノロジー、ネットワーク、およびグローバルインダストリアル知見を活用し、3社のチームソリューションによってより高度なデジタルBPOサービスを国内・海外へ展開してまいります。” |   　(5) 実務執行総括責任者が主導的な役割を果たすことによる、事業者が利用する情報処理システムにおける課題の把握   |  |  | | --- | --- | | 実施時期 | 2025年 1月頃　～　2025年 2月頃 | | 実施内容 | 「DX 推進指標」による自己分析を行い、所定フォーマットの資料を添付して申請 |   　(6) サイバーセキュリティに関する対策の的確な策定及び実施   |  |  | | --- | --- | | 実施時期 | 2023年9月～継続実施中 | | 実施内容 | 当社は、情報セキュリティ責任者を委員長とする「情報セキュリティ委員会」を中心に、専任部署としての「情報セキュリティ統括部」を設置して、セキュリティに関するポリシー、ガイドライン等の再整備、社内教育の高度化および情報セキュリティモニタリングの強化を実施している。  具体的には、サイバーリスク、個人情報・機密情報漏洩を経営上のリスクとして認識し、対応策を図っている。 |   （注）(1)～(3)の取組において公表先のURLを提出しない場合は次の①の書類を、(4)の取組において情報発信内容を確認できるウェブサイトのURLを提出しない場合は、次の②の書類を添付すること。また、必要に応じて③、④の書類を添付できる。  ①　(1)～(3)の取組における、公表を行っていることを明らかにする書類（公表先のウェブサイトの画面を印刷した書類等）  ②　(4)の取組における、情報発信を行っていることを明らかにする書類（情報発信内容を確認できるウェブサイトの画面を印刷した書類等）  ③　(1)の取組における企業経営の方向性及び情報処理技術の活用の方向性、(2) の取組における戦略を補足説明するための書類（最新の情報処理技術の変化による影響を踏まえた観点から決定していることを説明する書類等）  ④　(5)～(6)の取組における、実施内容を補足説明するための書類 |

備考．用紙の大きさは、日本産業規格Ａ４とすること。

様式第１６（第４０条関係）（第四面及び第五面）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 情報処理の促進に関する法律施行規則第４１条第２号に掲げる基準による認定を受けようとする場合は、以下についても記載すること。  　(1) データ連携システムの運用及び管理に関する説明   |  |  | | --- | --- | | データ連携システムの目的、概要に関する説明 |  | | データ連携システムの運用及び管理を開始した日 | 年　　月　　日 | | ガイドラインその他の機構が定める文書等の名称 |  | | 開発、運用及び管理を共同で行うことが合理的であることの説明 |  | | データ連携システムにおいてデータ流通機能及び連携サービス機能を有することの説明 |  |   (2) 利用者に対するデータの管理に関する事項の開示   |  |  | | --- | --- | | 文書等の名称 |  | | 記載箇所・ページ |  | | 実施内容 |  |   　(3) データ連携システムの安全性及び信頼性の確保のために必要な措置の継続的な実施   |  |  | | --- | --- | | 文書等の名称 |  | | 記載箇所・ページ |  | | 実施内容 |  |   　(4) データ連携システムに接続する情報処理システムの安全性及び信頼性を確保されていることを確認するために必要な措置の継続的な実施   |  |  | | --- | --- | | 文書等の名称 |  | | 記載箇所・ページ |  | | 実施内容 |  |   　(5) 他のデータ連携システムとの相互の連携を確保するためにデータ連携システムが準拠する基準の公表   |  |  | | --- | --- | | 公表媒体（文書等）の名称 |  | | 準拠する基準に対してデータ連携システムで機能を整備していることの説明 |  |   　(6) データ連携システムに係る事業の実施に必要な経営の安定性及び経営資源の確保   |  |  | | --- | --- | | 経営の安定性の確保に関する説明 |  | | 経営資源の確保に関する説明 |  |   （注）(1)～(6)の取組においては、必要に応じて実施内容を補足説明するための書類を添付するものとする。 |

備考．用紙の大きさは、日本産業規格Ａ４とすること。

様式第１６（第４０条関係）（第六面）

（記載要領）

１．「申請年月日」欄は、経済産業大臣に認定申請書を提出する年月日を記載すること。

２．「住所」欄は、一般事業主が法人の場合にあっては、主たる事務所の所在地を記載すること。

３．一般事業主が法人の場合であって法人番号が記入されている場合は、一般事業主の氏名又は名称、代表者の氏名、住所の記載を省略することができる。

４．申請を行う類型について、該当するものの番号を○で囲むこと。

５．申請内容は正しく記載すること。認定後、虚偽または不正の申請を行ったことが判明した場合には、認定の取消し等所要の措置を講ずることがある。