

報道関係各位

2023 年 1 月 16 日

株式会社ベルシステム 24
ベルフェイス株式会社

【日本初】ベルシステム 24・ベルフェイス共同開発 「オンライン窓口センター」を、マイナンバーカードの 申請サポート専用窓口として大阪府 泉佐野市に導入

～煩雑な手続きを電話と映像でつなぎリモート支援。

市民のマイナンバーカード申請率の向上を目指す～



株式会社ベルシステム 24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：野田 俊介、以下：「ベルシステム 24」）とベルフェイス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：中島 一明、以下：「ベルフェイス」）は、共同開発した、様々な手続きを電話と映像でリモート支援する「オンライン窓口センター」サービス（以下：「本サービス」）を、大阪府 泉佐野市（市長：千代松 大耕、以下：「泉佐野市」）が 2023 年 1 月より開始する、市民のマイナンバーカードの申請サポート専用窓口を提供します。

本サービスを活用してのオンラインによるマイナンバーカードの申請サポート（以下：「本取り組み」）は、国内で初の取り組みとなります。

本サービスは、ベルフェイスが開発・販売を行う電話面談システム「bellFace（ベルフェイス）」とベルシステム 24 のコンタクトセンター運用知見を活用し、企業や自治体と生活者間における煩雑な手続きを、電話と映像を同時に繋がりリモートで支援するサービスとなります。画面を共有しながらマイナンバーカードの申請サポートを行うため、市民の皆様は来庁することなく対面に近い感覚で申請手続きを完結することができます。

※本業務ではマイナンバーの個人番号そのものを扱うことはありません。

泉佐野市は、今年度よりマイナンバーカードの申請率をあげるために、市内の商業施設に設けた出張所での申請サポートや、マイナンバーカードに関するご質問にお答えするコールセンターを立ち上げるなど、積極的な取り組みを行った結果、マイナンバーカード申請率は 69.99%と全国平均を上回っています。（2022 年 12 月 31 日時点）

従来からの取り組みの強化に加え、本取り組みを導入することで、今後展開されていくデジタル行政の基盤となるマイナンバーカードを多くの市民の皆様に使っていただけるよう、マイナンバーカードの申請率向上を目指します。

■全国のマイナンバーカード交付状況と泉佐野市が抱える課題

総務省の発表によると、2022年12月末時点でのマイナンバーカード申請率は全国で66.39%（2022年12月31日時点、総務省発表）となり、市区町村によって申請率の進捗にばらつきのあるのが現状です。

さまざまな事情で市役所に来られることが難しい方や、サポート無しでのオンライン申請では難しい方も多く、申請率向上を目指すには、誰もが簡単かつスムーズにマイナンバーカード申請ができる仕組みが必要です。この課題を解決するため、このたび泉佐野市では、対面に近い感覚でオンライン申請が可能な本サービスの導入を行うこととなりました。

両社は今後も、自治体・企業への本サービスの導入を通じて、年齢・性別・国籍など様々なバックグラウンドを持つ生活者の誰もが、オンライン上でスムーズに手続きや契約を完結できるよう、既存の運用プロセス自体の変革を行うことで、さまざまなニーズへの対応を目指します。

■オンライン申請サポートの詳細とマイナンバーカード交付までの流れ



- ① 事前予約の時間に、オペレーターから申請者宛てに電話をかけます。（予約状況によっては、お電話いただいた当日に対応させていただく場合もございます）
- ② 申請者のスマートフォン^{*1}にSMSメッセージで届く4桁の接続ナンバーを電話口でオペレーターに伝えます。オペレーターが専用画面に電話口で確認した番号を入力すると、「bellFace」の接続が開始します。
- ③ 「リモートコントロール機能^{*2}」を活用し、オペレーターが共有するWebサイトを一緒に見ながら必要事項を入力していきます。申請に必要な顔写真は「bellFace」の「写真撮影機能」を使いその場で撮影し、すぐに登録ができます（※事前に撮影した写真があればカメラフォルダから選択し、利用可能です）
- ④ 後日マイナンバーカード交付決定通知書が届きましたら、市役所で受取予約をし、受取完了です。

*1：4G 以上対応のスマートフォンでご利用いただけます

*2：リモートコントロール機能とは

リモートコントロール機能（特許取得）

- オペレーター側のブラウザ画面を、一時的に市民の方が操作することができる
- 操作するURLを指定できるためセキュリティも安心
- 電話サポートの延長で、さまざまな申請手続きがオンラインで完結できる

当内容につきまして、令和5年1月16日に泉佐野市役所にて記者会見を行いました。以下その模様です。



（右から株式会社ベルシステム24 石井執行役員、千代松市長、ベルフェイス株式会社中島社長）

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

全国で 3 万人を超える従業員を擁し、1982 年に国内初の本格的コールセンターサービスを開始以来、企業と生活者との接点となって、様々なサービスを展開して参りました。2020 年には『中期経営計画 2022』により、在宅コンタクトセンターの推進や、データ活用をはじめとした DX 推進、戦略提携などのアライアンス強化を重点施策として掲げています。

今後も業界のリーディングカンパニーとして、「ヒト」と「テクノロジー」の力を掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、様々なソリューションの開発・提供を通じ、当社の使命である「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を実現して参ります。

ベルフェイスについて 企業 URL : <https://corp.bell-face.com/>

電話面談システム「bellFace（ベルフェイス）」を提供するセールステックカンパニーです。

2015 年にサービスをリリースし、累計 3,600 社にご導入いただいております。「bellFace」は、アプリインストールや URL 発行などの事前準備が不要で、電話と PC・スマートフォンを使って、簡単に資料や画面の共有ができるオンライン営業システムです。ネットが苦手なお客様にも快適にご利用いただけるため、特にリテール営業でのご利用に適しています。またセキュリティ国際規格 ISO27001(ISMS)および ISO27017(CLS) 認証を取得し、厳格なセキュリティ基準に則って運用をおこなっているため、大手企業や行政、金融機関等の導入実績も多数ある、安全なシステムです。

「営業をテクノロジーで解放し企業に新たなビジネス機会をもたらす」というミッションを実現すべく、今後も企業の営業活動を支援して参ります。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199

ベルフェイス株式会社 PR チーム

E-mail : pr@bell-face.com