

## ベルシステム24、自治体DXを目的に島根県松江市庁舎にて、 「職員様向け業務効率化デジタル技術体験展示会」を開催

～自治体向けのAIやボイスポットなどの最新ソリューションを活用した業務効率化・DX推進サービスを紹介～

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：当社）は、1月23日（月）、24日（火）の2日間にわたり、島根県松江市（市長：上定 昭仁）の職員の皆様向けに業務効率化支援を目的とする、「職員様向け業務効率化デジタル技術体験展示会（以下：本展示会）」を開催しました。

本展示会は、2022年7月に当社と松江市が締結した包括業務提携契約での連携事項の一つである「自治体DXの推進に関すること」における取組みとなります。松江市が掲げる「松江市みんなにやさしいデジタル市役所計画」推進に向け、職員の皆様の先端技術やDXソリューションの体験機会の場として実施しました。

〈参考〉包括業務提携に関するプレスリリース：<https://www.bell24.co.jp/ja/news/holdings/20220719-2/>

### ■背景・目的

当社は、コンタクトセンター運営を中心とするアウトソーシングサービスを全国39拠点にて展開し、約3万人の従業員を擁しています。島根県松江市では、2002年よりソフトビジネスパーク島根へ拠点を構え、島根大学の学生なども含め、現在では約1,300人が勤務しております。

松江市では、2022年3月に「松江市みんなにやさしいデジタル市役所計画」を策定し、「行政サービスや業務のデジタル化による、人口減少社会における市民サービスの向上」を目標に、市役所のデジタル化を推進しています。一方で、デジタル化やDXソリューションが、行政サービスへ具体的にどのような効果をもたらすのか、想起しづらいといった声が職員の皆様から多くあると聞いています。

このような背景の下、本展示会では、まずは職員の皆様にDXソリューションの活用を体験いただくため、当社の100以上の自治体における窓口業務等の運用実績を元に、松江市役所窓口での実際の業務をユースケースとした、現場目線でのより具体的なソリューション活用事例を体感いただく機会として開催しました。

### ■展示内容

本展示会では、当社が提供する、自動応対を行うAIボイスポット「ekubot® Voice LITE（エクボット ボイス ライト）」や、電話と映像を同時に繋がりリモートで様々な手続きの支援を行う「オンライン窓口センター」など最新ソリューションを活用した業務効率化・DX推進サービスについての紹介、展示を行いました。

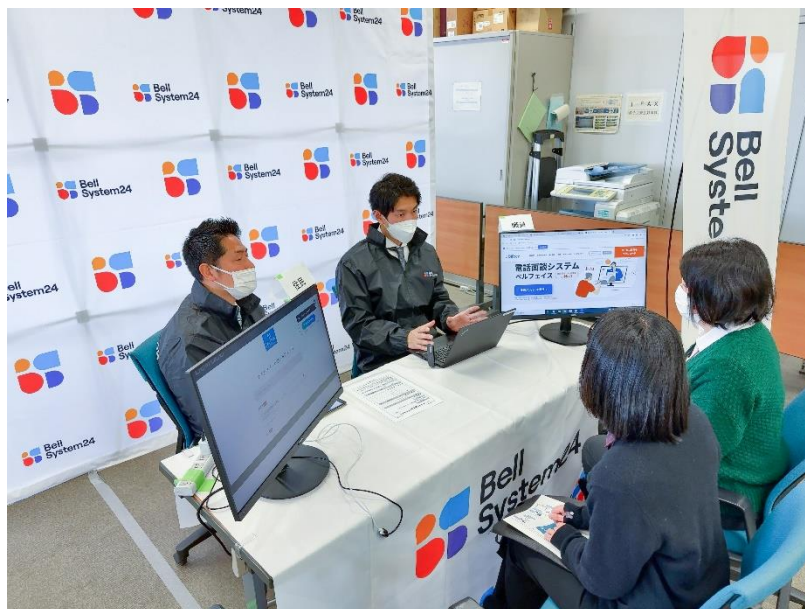
参加いただいた職員の皆様から、「実際どんなことが出来るかわからなかったが、わかりやすく説明してもらい参考になった」、「導入サービスを実際に見ることができ、窓口業務などでの活用イメージに繋がった」といった声をいただいています。また、事後アンケートに参加いただいた方の約9割がイベント内容に対して「大変良かった・良かった」と回答いただきました。今回の展示会での職員の皆様の声を元に、松江市の様々な業務の効率化、住民の方々の利便性向上を目指した支援を進めてまいります。

〈本展示会での紹介ソリューション〉

サービス	活用シーン	内容
AIボイスボット	介護申請や国保喪失手続きなどの各種書類発送の申請など	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社が提供するコンタクトセンター自動化ソリューション「ekubot®（エクボット）」シリーズの一つとなる、AIボイスボット「ekubot® Voice LITE」を活用。</li> <li>市民の皆様が来庁することなく各種書類発送の申請を可能とする、自動受付対応を紹介。</li> </ul>
RPA、AI-OCR	紙がベースとなっている各種申請業務や、アンケート集計などの市役所内の既存業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>既存で利用のシステムはそのままに、データ処理や事務作業の自動化を可能とするRPAと、紙の書類からの文字認識を可能とするAI-OCRのサービスを活用。</li> <li>既存業務のデジタル化・自動化による職員の業務負担軽減に繋がる活用方法について紹介。</li> </ul>
オンライン窓口センター	保育所入所申込書等の子育て相談、マイナンバー申請サポートなど	<ul style="list-style-type: none"> <li>ベルフェイス株式会社が提供する電話面談システム「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た、電話と映像を同時に繋ぎリモートで支援するサービス「オンライン窓口センター」を活用。</li> <li>自治体と生活者間における煩雑な手続きをサポートする活用方法について紹介。</li> </ul>

〈参考〉

- ・「ekubot®」シリーズについて：<https://ekubot.bell24.co.jp/>
- ・「オンライン窓口センター」について：<https://www.bell24.co.jp/ja/news/bell24/20220311/>



〈展示会の様子〉

今後も、自治体 DX をはじめとする包括業務提携を軸にした両者での取り組みを進め、島根県松江市の地域の課題解決や活性化に寄与してまいります。また、松江市での取り組みを全国に先駆けた先行事例とし、他自治体への横展開など全国の自治体 DX 推進の支援に向け、積極的に取り組んでまいります。

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。

---

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](mailto:pr@bell24.co.jp) / TEL : 03-6896-6199