

報道関係各位

2023 年 2 月 16 日

株式会社ベルシステム 24
テックタッチ株式会社

ベルシステム24とテックタッチ、自治体向けオンラインセミナー
「神戸市が実践する誰一人取り残さないデジタル・ディバイド対策とは？」
を2月22日（水）に開催

～ゲストスピーカーとして、市民のCX向上に取り組む神戸市が講演～

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）は、テックタッチ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 CEO：井無田 伸、以下：テックタッチ）と共同で、「神戸市が実践する誰一人取り残さないデジタル・ディバイド対策とは？（以下：本セミナー）」を、2月22日（水）に開催します。

本セミナーでは、1982 年に国内初のコールセンターアウトソーシングビジネスを開始し、約 40 年にわたる幅広い業務のコンタクトセンター運用実績を持つベルシステム 24 と、各種 IT システムの利用をガイド・ナビゲーション機能により定着支援する DAP*（デジタル・アダプション・プラットフォーム）ツールを提供するテックタッチが、自治体におけるデジタル・ディバイド（情報格差）対策についてご紹介します。

* DAP（デジタルアダプションプラットフォーム）：誰もがシステムをスムーズに活用し、業務効率化や生産性向上を実現できている状態を推進するためのツール



  

**神戸市が実践する誰一人取り残さない
デジタル・ディバイド対策とは？**
市民の自己解決を促す市民目線のデジタル化実現の秘訣

**2.22 [WED]
15:00-16:00**
無料 オンライン

 テックタッチ株式会社 執行役員 公共事業責任者 中出 昌哉 氏	 神戸市 市長室広報戦略部 ホームページ監理官 金田 侑士 氏	 株式会社ベルシステム24 営業グループマネージャー 小松 一浩
--	--	--

近年、マイナンバーカードの普及促進による基盤整備や各種手続きのオンライン化など、全国の自治体においてもデジタル化の流れが加速しています。デジタル化により市民の利便性や職員の生産性が上がる一方で、「デジタル・ディバイド」と言われる情報格差が課題となっています。デジタル庁が掲げる「誰一人取り残さ

ないデジタル化」を進めるため、地理的・経済的・身体的制約の有無にかかわらず、誰もがサービスを受けられる環境やルールの整備などが求められています。

本セミナーでは、「デジタル市役所」を見据えた変革を行っている、神戸市 市長室広報戦略部ホームページ 監理官の金田侑士氏をゲストスピーカーとしてお招きし、オンラインでの情報取得や手続きに不慣れな市民の自己解決促進の取り組み事例や、デジタル活用による業務効率化で見てきた行政の持続可能な働き方について講演いただきます。

また、すべてのユーザーがITシステムを使いこなせる世界を目指すテックタッチからは、執行役員 公共事業責任者の中出昌哉より、自治体業務のサポート実績を基に、人に優しい DX を実現するために IT システムの導入・定着をサポートする DAP のデモンストレーションや事例をご紹介します。

ベルシステム 24 からは、これまで、100 以上の自治体向けコンタクトセンターやバックオフィス業務を運用してきた知見を基に、自治体の DX 案件を担当する第 4 事業本部 第 2 事業部 営業グループ マネージャーの小松一浩より、昨今の自治体で進むオンライン申請のデジタル・ディバイド対策として、スマートフォンに慣れていない世代もオンライン申請の利便性を享受できるよう、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」サービスなど、具体的な取り組みについて解説します。

■このような課題をお持ちの方におすすめです

- ・他の自治体のデジタル化の取り組み状況を知りたい
- ・オンラインで市民の疑問解決をサポートする方法を知りたい
- ・オンライン化された手続きや申請が活用されるか不安がある

■オンラインセミナー概要

- ・日時：2023 年 2 月 22 日（水）15:00～16:00
- ・会場：オンライン開催（zoom 予定）
- ・参加費：無料
- ・申込先 URL: https://info.bell24.co.jp/l/966493/2022-12-15/391r4?utm_source=release&utm_medium=press
- ・プログラム

内容
セッション 1 「ベルシステム24が取り組む自治体DXとは？」
小松 一浩（株式会社ベルシステム24 第4事業本部 第2事業部 営業グループ マネージャー）
・オンライン申請におけるデジタル・ディバイド対策の現状
・より多くの方が自治体DXの利便性を享受できる取り組み

セッション2「神戸市がテックタッチと共同でCX向上に取り組む理由」

金田 侑士氏（神戸市 市長室広報戦略部・ホームページ監理官）

- ・ テックタッチ（DAP）を使った市民の疑問解決促進の取り組み
- ・ 行政の持続可能な働き方改革に向けて

セッション3「誰一人取り残さない、人に優しいDXを実現する最新事例」

中出 昌哉（テックタッチ株式会社 執行役員 公共事業責任者）

- ・ テックタッチの概要紹介
- ・ 活用事例紹介、実演デモ

■登壇者について**金田 侑士氏（神戸市 市長室広報戦略部・ホームページ監理官）**

大手金融グループIT部門からキャリアをスタート、データベースの設計・開発に携わり、転職後は一般消費者向け新規サービス開発、大手銀行のDX推進など、DX/IT分野を幅広く経験。2021年4月より神戸市市長室広報戦略部ホームページ監理官として神戸市HP・総合コールセンター運営に従事。

中出 昌哉（テックタッチ株式会社 執行役員 公共事業責任者）

東京大学経済学部、マサチューセッツ工科大学MBA卒。野村證券株式会社にて投資銀行業務に従事。その後、カーライル・グループにて投資業に従事。テックタッチ株式会社では、CFOに加えて、公共セクター事業責任者・事業戦略立案・プロダクト開発等も担う。

小松 一浩（株式会社ベルシステム24 第4事業本部 第2事業部 営業グループ マネージャー）

多数の民間クライアント企業を担当。営業とオペレーションのマネジメントを経験し、民間で活用されているDX技術を各省庁・地方自治体に提案。直近では、金融機関で利用されているオンライン窓口センターを自治体のマイナンバー申請サポートに転用するなど、民間のDXと自治体の融合を目指している。

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基に、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。

テックタッチについて 企業 URL : <https://techtouch.jp/>

テックタッチは、Web 上のあらゆるシステムに入力ガイドを設置でき、正しくゴールまでナビゲーションするノーコードのガイド・ナビゲーションツールです (<https://youtu.be/ANlhdR2MJ04>)。

2019 年の提供開始以降、大手企業を中心に、情報システム部門や人事部門、コンタクトセンターでご利用いただいているほか、最近では官公庁/中央省庁/自治体など公共セクターでのシステム活用の一環としてもご利用いただいています。

テックタッチ株式会社は、システムをつまづきやすい部分に、リアルタイムに表示されるガイド・ナビゲーションを通じて、すべてのユーザーがシステムを使いこなせる世界を、DX により誰一人取り残されない社会を実現します。

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

テックタッチ株式会社 公共セクター担当：木村

E-mail : taichi.kimura@techtouch.co.jp / TEL : 080-3200-6344