

ベルシステム24、東京都から 「こども都庁モニター」の運営業務を受託

東京都の「チルドレンファースト」の社会の実現に向け事務局業務を開始

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、東京都の「こども都庁モニター」（以下：本事業）において、モニター募集、アンケート作成および集計など、一連の事務局業務を実施します。

応募ページや応募フォームといったサイト構築は、東京都をはじめとする自治体や国、公共団体、企業等へのべ 200 社以上での IT サービス導入支援・教育サービスの提供実績がある株式会社 Blueship(東京都渋谷区、代表取締役：慶松 大海、以下：Blueship)が担当し、連携して本事業を進めます。



■本事業の背景

東京都では、「チルドレンファースト」の社会の実現を目指し、2023 年 1 月に、子供目線で捉え直した政策の現状と、子供との対話を通じた継続的なバージョンアップの指針となる「こども未来アクション」を策定しています。この施策の一環として、子供の意見を取り入れた政策のバージョンアップに向け「こども都庁モニター」を新たに募集することになりました。

当社では、これまでに約 250 以上の自治体向けコンタクトセンター運営やバックオフィス業務などの実績をはじめ、昨今の急速なデジタル化への対応となる、自動対応を行う AI ボイスボット「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ぎ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市民サービスの向上や業務の効率化といった自治体 DX 支援などを行っています。

また、3万人超の従業員のうち、約8割が女性である当社では、札幌・福岡・沖縄エリアのコンタクトセンター拠点への企業内保育園の設置や、KCJ GROUP 株式会社が企画・運営する子供の職業・社会体験施設であるキッズニア東京への協賛・パビリオン設置といった、仕事と子育ての両立をはじめとするダイバーシティ&インクルージョン（以下：D&I）活動に積極的に取り組んでいます。

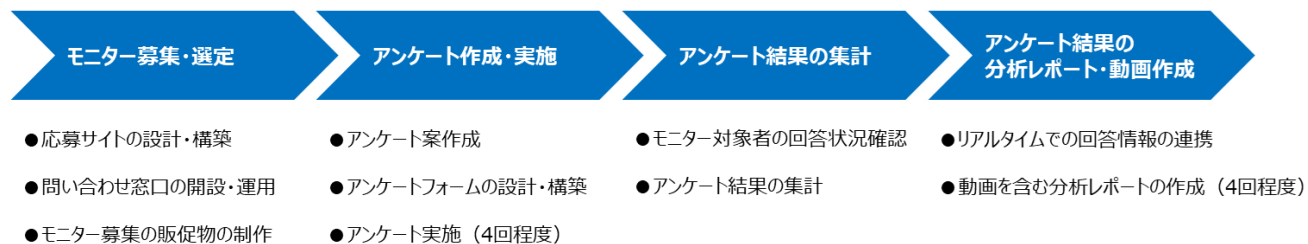
この度、当社のこれまでの自治体業務でのノウハウや D&I 活動を活かし、子供目線での業務設計・運営を進めてまいります。

■本事業および当社の業務について

「こども都庁モニター」は、小・中・高校生や未就学児の保護者を対象として、1,200名のモニターを募集し、都政に関する Web アンケートを年4回程度実施するものです。子供たちに積極的に意見を出してもらい、好奇心や関心を喚起する機会の創出を進めます。

当社は、本人確認やセキュリティを担保した調査フローの業務設計を行い、応募に関する問合せ対応、Web上でのアンケート作成や回答の集計、調査レポートの作成といった最終報告まで、本事業全体の運営を支援します。

〈主な業務の流れ〉



※アンケート案や、分析レポートおよび動画については、企業内保育園の保育士、キッズニア東京の担当者の方などの意見を聞きながら作成

■モニター応募サイトについて

小学生向け・中学生向け・保護者向けといった成長段階や特性の異なる属性に合わせた応募ページを用意し、子供が理解しやすいビジュアルや操作しやすいページ構成をポイントに構築します。

URL：<https://kodomo-monitor.metro.tokyo.lg.jp>

（※モニターへの応募フォームも上記より確認できます）



〈応募ページのイメージ〉

当社では今後も、住民と自治体、そして地域間の円滑なコミュニケーションや自治体 DX の推進に向け、最適な業務プロセスの設計から DX ソリューションの選定・提供、業務の実運用まで一貫した自治体業務支援を進めてまいります。

■株式会社 Blueship について

2004 年設立以来、IT 業界において世界標準とされている ITIL の考え方を自社のサービスマネジメントの基礎に置き、IT システムの開発～運用における分野を軸にビジネスを展開し、お客様を支えています。

自治体の課題を IT で解決するため、ServiceNow を使ったポータル作成や、ServiceNow と RPA を組み合わせた補助金支給を手助けするサービスパッケージなど、課題に合わせたツールを使うことで、様々なサービスを開発、提供しています。

〈企業 URL〉 <https://www.blueship.co.jp/>

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

1982 年に国内初の本格的なコールセンターサービスを開始。以来、企業と消費者の接点となるコンタクトセンターを中心とした幅広いアウトソーシング事業を展開し、業界のスタンダードモデルを創出してきました。「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、当社のパーパスである「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」を実現してまいります。

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