

ベルシステム24、東京都府中市の マイナンバーカードコールセンターを受託

～マイナンバーカードの交付数の増加を目指し、リモート申請サポートを開始～

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、東京都府中市（市長：高野 律雄、以下：府中市）より委託を受け、マイナンバーカードの申請・交付数の増加や市民サービスの向上を目的に「府中市マイナンバーカードコールセンター（以下：本センター）」を2023年8月14日より開設します。本センターでは、市民の方のマイナンバーカードの申請から交付までのサポートを実施し、当社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）が共同開発した、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（以下：本サービス）」の活用によりオンラインでのマイナンバーカードのリモート申請サポートも行います。本サービスを活用したオンラインでのマイナンバーカードのリモート申請サポートは関東エリアで初めての取り組みです。



■本事業の背景・目的

現在、国では、より多くの方へのマイナンバーカードの交付を目指して、健康保険証の廃止や暗証番号不要なカードの発行などを進めており、それに伴い、各自治体もマイナンバーカード交付率100%を目指して独自の取り組みを進めています。府中市では、これまで、マイナンバーカードに関するコールセンターの開設や公式Webサイト上にAIチャットボットの設置を行うなど、交付数の増加に向けた取り組みを進めてきました。今後、さらなる交付数増加を目指し、様々な事情で来庁が難しい方や、サポート無しでのオンライン申請では難しい方に対しても、簡単かつスムーズにマイナンバーカードを申請できる仕組みが求められています。

当社は、これまでに250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などで培った知見から、業務改革支援や、AIや音声認識などの最新ソリューションの導入、DX人材育成サポートなど多彩なサービスを提供し、幅広い属性の住民へのサービスの向上および職員の業務効率化などを目的とした自治体DXの取り組みを支援しています。

これまでの当社の自治体支援の知見を基に、府中市がマイナンバーカード交付数増加の取り組みとして進める、リモート申請サポートサービスの導入等のコールセンター機能の拡張支援業務への入札を行い、今回の窓口開設となりました。

■業務内容について

本センターでは、市民の誰もが利用しやすい窓口を目指し、リモート申請サポートやマイナンバーカードの受取予約・受取勧奨などマイナンバーカードの申請から交付まで一連のプロセスの支援を行います。これにより来庁が難しくサポートが受けられなかった方へのリモート申請サポートや、マイナンバーカードを申請したものの受取をされていない方への受取促進のアプローチを進め、さらなる交付数の増加を目指します。

併せて、窓口業務のさらなる改善活動やマイナンバーカードの申請拡大に繋がる施策実施のため、市民の方より寄せられたお問い合わせ内容の分析により潜在課題を可視化し、従来の経験や勘などに頼った属人的な運用ではなく、データ分析から得られた効率的な目標達成プロセスを設計・実行します。

今後も当社は住民と自治体、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、業務改革支援や最適なソリューション提案などの取り組みを進めてまいります。

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