

報道関係各位

2023年8月25日

株式会社ベルシステム 24
株式会社 Blueship

ベルシステム24とBlueship、神奈川県藤沢市のデジタル市役所の 実現に向けた「藤沢市コンタクトセンター」を構築・運用開始

～メール・有人チャットなどチャネルの多様化による問い合わせの利便性向上と、
問い合わせ一次対応のアウトソースによる自治体業務の効率化を両立～

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）と株式会社 Blueship（本社：東京都渋谷区、代表取締役：慶松 大海、以下：Blueship）は、神奈川県藤沢市のデジタル市役所の実現に向けた「藤沢市コンタクトセンター（以下：本センター）」の開設を支援し、運用開始します。

本件は「藤沢市コンタクトセンター運営管理業務委託」に採択されたもので、2023年10月1日より稼働を開始します。



■背景

藤沢市では、超少子高齢化による働き手不足や市民の生活様式の多様化により、今後行政の継続性確保のためには、あらゆる行政事務をデジタル化し、新たな行政課題に対応するリソースを生み出すことで、市民サービスの向上を図ることが喫緊の課題と考えています。

そのため、「無駄な来庁をしない（どこでも）」「市民一人ひとりのニーズに合わせた情報を配信する（ピッタリ）」「手続きが一度ですむ（簡単）」を基本コンセプトとした、デジタル市役所の取り組みを推進しています。

今回、その取り組みの一環として、「市民からの問い合わせ一元化」「問い合わせ内容の履歴データに基づいたよくあるご質問（FAQ）の構築」「ナレッジを活用した新たな施策支援立案」の機能を有した本センターの開設となりました。

ベルシステム 24 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。

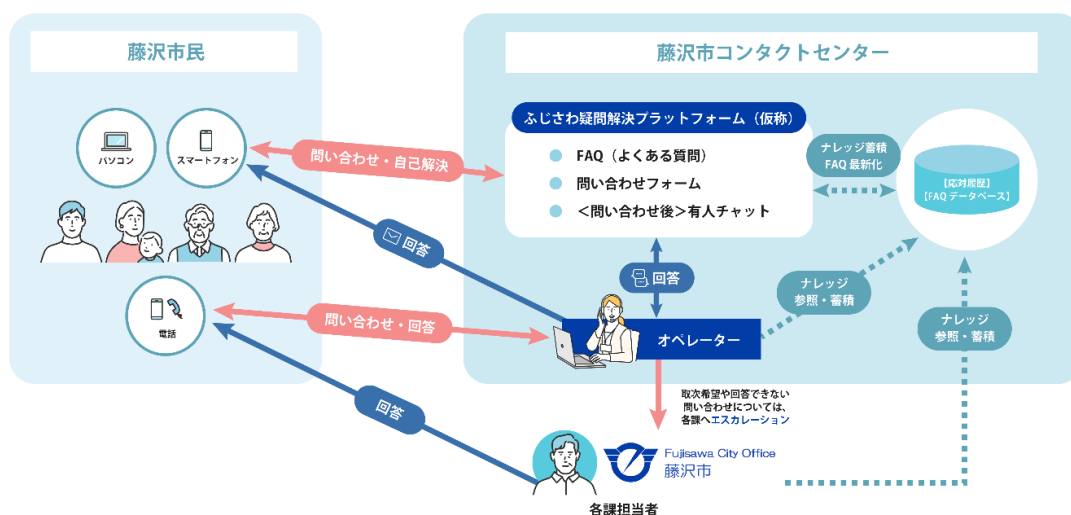
Blueship は、特別定額給付金の支給など、政策立案から業務実施までの期間が短いような業務のシステム化に取り組み、約 20 万世帯の定額給付金支給を下支えしています。自治体の課題に沿った DX サービスの提供を推進し、住民サービスの向上および自治体職員の負担軽減を支援しています。

両社の自治体 DX の知見を掛け合わせることで、自治体ならではの課題を解決する本センターの構築・運用を推進します。

■本センターの概要

本センターでは、市民の皆様からの様々な疑問に対し、Web サイト「ふじさわ疑問解決プラットフォーム（仮称）（以下：プラットフォーム）」を新たに構築することで、「よくあるご質問（FAQ）」の掲載による疑問の自己解決を促します。自己解決できない疑問に対しては、従来の電話や藤沢市 HP 上からの問い合わせに加え、プラットフォームの問い合わせフォームから、メール・有人チャットを選択するなど、ニーズに合わせた手段での問い合わせが可能となります。また、本サービスのシステムには、市職員自身によるアプリケーション開発や改修を可能にするノーコード/ローコードソリューションでもある ServiceNow[®]*のインテリジェントプラットフォーム Now Platform[®]*を使用しており、マルチチャネルでの問い合わせを一元管理できます。問い合わせ対応の履歴が同一システム内ですべてナレッジとして蓄積されることにより、履歴に基づいたプラットフォーム上の FAQ の整備や、オペレーターへの対応の改善に活用することが可能であるとともに、藤沢市による市民サービスの施策への活用なども行うことができます。

*ServiceNow および Now Platform は、ServiceNow, Inc.の米国およびその他の国における商標または登録商標です。



《本センターの概要図》

■各社の役割

ベルシステム 24 は、コンタクトセンターの運用構築および藤沢市全職員へのコンタクトセンターシステムの導入・展開における支援を行います。本センター開設後は、市民のニーズに合わせて電話、メール、有人チャットなど多様なチャネルで市民からの問い合わせの一次対応を行うとともに、藤沢市職員による二次対応時もプラットフォームを利用したスムーズな連携を促し、ワンストップでの案内を実施します。また、ナレッジとして蓄積されている対応履歴データを分析し、FAQ のチューニングを適宜行うことで、市民の皆様の自己解決を支援します。

Blueship は、FAQ サイトや問い合わせ受付、対応履歴管理などのプラットフォームの構築、システムの運用・保守を行います。

■今後の展開

問い合わせ機能だけでなく、藤沢市が掲げる「無駄な来庁をしない（どこでも）」の実現を目的に、問い合わせからシームレスに電子申請やキャッシュレス決済と連動させることで、オンライン上で手続きが完結する仕組みの実現や、電話と映像を同時に繋がりモートで支援する「オンライン窓口センター」サービスの提供などにより、段階的にオンライン上で手続きが完結する仕組みの実現を目指します。次年度には、プラットフォーム上にて、子育てに関する様々な申請、市保有施設のオンライン予約の受付など、市民の皆様の利便性向上に資するサービスを提供してまいります。

今後もベルシステム 24 と Blueship は、藤沢市と連携し、市民一人ひとりのニーズに沿ったサービス提供を支援することで、藤沢市が目指すデジタル市役所の実現を目指します。

■サービス導入に関するお問い合わせ先

担当： 株式会社ベルシステム 24 第 4 事業本部

TEL : 03-6896-6029

E-Mail : info_PublicDX@bell24.co.jp

担当： 株式会社 Blueship カスタマーサクセスチーム

TEL : 03-6434-1210

E-Mail : contact_us@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。

会社名 : 株式会社ベルシステム 24
代表者 : 代表取締役 社長執行役員 野田 俊介
本社 : 〒105-6906 東京都港区虎ノ門 4 丁目 1 番 1 号 神谷町トラストタワー6 階
設立 : 1982 年 9 月 20 日
資本金 : 1 億円
事業内容 : CRM ソリューションに関するアウトソーシングサービス/テクノロジーサービス/
コンサルティングサービス/人材派遣事業/有料職業紹介事業および CRO 事業、ならびに
インターネットその他メディアを利用した各種コンテンツの企画/制作/販売および
これに関するサービス運営

Blueship について 企業 URL : <https://www.blueship.co.jp/>

市民サービスの向上、新たな行政課題を解決するためのリソースの算出を図るといった課題は、他の様々な自治体でも同様に抱えています。

Blueship は、コンタクトセンターシステム構築の知見を活かして、今後とも自治体の課題や悩みに寄り添ったより良いサービスを提案・推進し、自治体の DX 支援に尽力いたします。

会社名 : 株式会社 Blueship
代表者 : 代表取締役 慶松 大海
代表取締役 齋藤 英明
本社 : 〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 2-15-1 渋谷クロスタワー17F
設立 : 2004 年 3 月 18 日
資本金 : 3,000 万円
事業内容 : サービスランジション、
デジタルワークフロー構築サービス、
デジタルトランスフォーメーション導入支援

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

株式会社 Blueship カスタマーサクセスチーム

E-mail : contact_us@blueship.co.jp / TEL : 03-6434-1210