



報道関係各位

2024年7月24日

株式会社ベルシステム 24 株式会社 Blueship

Blueship とベルシステム 24、東京都世田谷区の 「住民税非課税世帯等への価格高騰重点支援給付金」業務を開始

~「世田谷区 DX 推進方針」に沿ったスムーズな申請・審査・承認を実現する給付金業務を支援~

行政サービス手続きの DX など幅広い自治体向けの支援サービスを展開する株式会社 Blueship(本社:東京 都渋谷区、代表執行役社長:杉﨑 恵悟、以下:Blueship)は、東京都世田谷区の「住民税非課税世帯等への 価格高騰重点支援給付金」に関する事業(以下:本事業)を受託し、40年にわたり幅広い業界のコンタクト センター・BPO (Business Process Outsourcing) の業務設計・運用実績を持つ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:梶原浩、以下:ベルシステム 24) とともに、電子申請・審査・ 承認の一連のワークフローや申請者からの問い合わせ管理等を一体的に支援します。本事業は、2024年5月 に発表した、Blueshipとベルシステム 24 の業務提携締結後初の取り組みとなります。





■背景

東京 23 区のうち最大の人口を誇る世田谷区では、「世田谷区 DX 推進方針」を掲げ、行政サービスの Re-Design として「行かない書かない待たない」をテーマとした新たな窓口プロジェクトや、手続き・相談のオ ンライン化プロジェクトなどの自治体 DX を進めています。本事業においても、対象者への迅速な給付金支 給と区職員の負担軽減の両立を目指し、「電子申請の導入及び誘導策の強化」や、「受付や審査体制の効率的 な構築及び運用」、「区職員・事務スタッフの工数削減の施策やサポート体制」において、Blueship の提案を 評価いただき、本事業の受託となりました。

Blueship とベルシステム 24 は、これまでも東京都世田谷区の「出産・子育て応援交付金サービス」や奈良 県の「中小企業等の賃上げ促進事業」、神奈川県藤沢市の「藤沢市コンタクトセンター」、東京都の「こども 都庁モニター」など共同での取り組みを進めています。さらに本年より、自治体 DX を支援する新たな住民 接点サービスの開発・拡販を目的に業務提携契約を締結しており、自治体ならではの様々な課題の解決に向 けた情報共有や、提供するシステムの機能に対する意見交換と改善推進などの取り組みが本事業のサービス 強化に繋がりました。





■本事業の概要

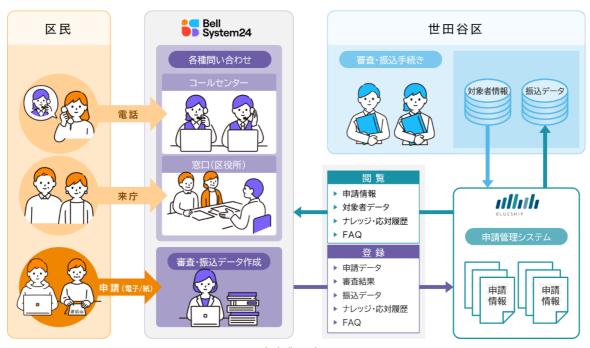
本事業では、東京都世田谷区の「住民税非課税世帯等への価格高騰重点支援給付金」の申請・審査・承認 の一連のワークフローを一気通貫で支援します。区民の利便性を重視し、申請方法を書面・電子ともに準備 し、問い合わせ対応も、20時まで対応可能なコンタクトセンターと、区役所に本事業専用の対面での窓口を 開設するなど、オンラインとオフライン両面でのニーズに対応します。コンタクトセンターと窓口、ワーク フロー内の事務処理を行う事務処理センターをベルシステム 24 が一貫して担うことにより、各チャネルでの 応対履歴などのナレッジを集約し、区民向け FAQ の整備や、問い合わせに対する的確かつ統一した案内を行 います。それにより、各チャネルでの一次解決率・品質向上を図るとともに、問い合わせ数の最小化を目指 します。また、区民への迅速な給付金支給および区職員・事務スタッフの運用の省力化を目的に、Blueship がクラウド型プラットフォーム「ServiceNow*」を基盤にシステム構築することで、電子申請が最短 30 秒で 完了する導線設計や、各工程のシステム上での管理を実現します。また、書面による申請の場合も AI-OCR の活用によりシステム上に簡単にデータを取り込む機能を備えており、デジタル・デバイドに配慮しながら も業務効率化を図ります。

*ServiceNow 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。

■各社の役割

Blueshipは、電子申請用ポータルサイトの設置、さらに申請から承認・給付金の振込データ作成までのワ ークフローに一気通貫で対応し、かつ区民からの問い合わせに対する管理機能が一体となった「給付金シス テム」の構築、また、対象者抽出ツールの提供、そして同システムの運用・保守を担当します。同システム は、クラウド型プラットフォーム「ServiceNow」を基盤に構築します。

ベルシステム 24 は、区職員に代わってワークフロー内の申請・審査・承認依頼にかかる事務処理業務や、 区民からの電話や問い合わせフォームからの問い合わせに対応するコンタクトセンターの運営と、区役所内 の本事業に関する窓口運営を担当します。



本事業の流れ





■今後の展望

今後も Blueship とベルシステム 24 は、双方の強みを掛け合わせることで自治体の課題や悩みに寄り添った サービス開発・提供を進めるとともに、住民満足度の向上と自治体職員の生産性向上の両面での支援を行っ 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、さまざまなソリューシ 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 梶原 浩

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

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 事業内容

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 代表執行役社長 杉﨑 恵悟

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 サービストランジション、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

3/4

ン導入支援

© BELLSYSTEM24. Inc.





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 広報室 E-mail: pr@bell24.co.jp / TEL: 03-6896-6199

株式会社 Blueship 広報

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