

お知らせ

2024 年 11 月 29 日

株式会社ベルシステム 24

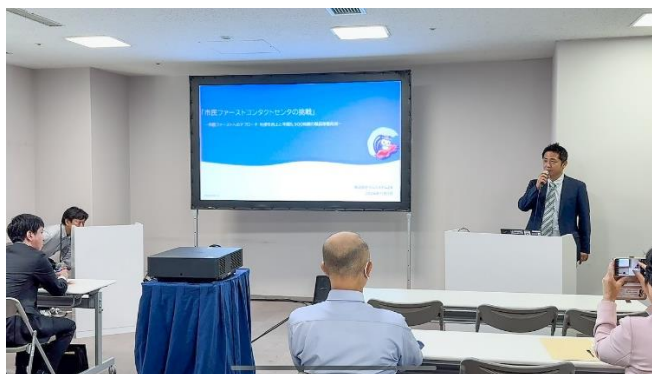
株式会社 Blueship

ベルシステム24とBlueship、神奈川県・市町村DX推進フォーラムに登壇

～「藤沢市総合コンタクトセンター」などデジタル市役所に向けた取り組みを紹介～

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）と株式会社 Blueship（本社：東京都渋谷区、代表執行役社長：杉崎 恵悟、以下：Blueship）は、2024 年 11 月 1 日（金）に、神奈川県が主催する「神奈川県・市町村 DX 推進フォーラム（以下：本フォーラム）」へ登壇しました。

本フォーラムは、「カウントダウン 2040～みんなで未来を見に行こう」をテーマに、迫り来る人口減少・高齢者人口のピークに向け、自治体 DX の在り方を考える場として、神奈川県立地球市民プラザ（横浜市長区）にて開催されました。当日は、県および県内の市区町村の DX 責任者や職員などの関係者が一堂に会し、次世代の行政運営の在り方についてのパネルディスカッションや官民連携での課題解決事例の紹介などが行われました。官民連携での課題解決事例紹介の一つとして、ベルシステム 24 と Blueship が取り組む自治体 DX 支援の事例が紹介されました。



本フォーラムの登壇の様子

■登壇内容

ベルシステム 24 と Blueship は、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、これまで、ベルシステム 24 がコンタクトセンター運営の知見を活かしたオペレーション構築・実行を担い、Blueship が ServiceNow*¹ を用いた理想的なシステム設計・構築を行うことで、様々な自治体において包括的な DX を実現してきました。

本フォーラムでは、両社による主な自治体 DX 支援の事例として、問い合わせ窓口を一元化する「藤沢市総合コンタクトセンター」および、メールや有人チャットでの問い合わせ機能を備えた FAQ（よくあるご

質問) サイト「ふじまど」*²といったデジタル市役所に向けた取り組みの成果について、市民の利便性向上や職員の業務効率化など以下の3点を中心にご説明しました。

1. デジタル活用による利便性向上

- オムニチャネル対応の実現
- FAQの充実化（約2,270件の更新、公開FAQ約670件増）
- 問い合わせの自己解決環境整備により入電数約26,000件（10%）減少

2. 市民サービスの品質向上

- 応答率95.9%、応答した電話のうち3コール以内の応答率99.8%、担当課にエスカレーションすることなくコンタクトセンターで完結する一次完結率88.0%と、全てのSLA*³を業務スタートから1カ月以内に達成
- 多文化共生を目的とした多言語対応（日本語、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語）
- 満足度調査で9割の市民がコンタクトセンターの対応に満足と回答

3. 職員の業務効率化実現

- エスカレーション件数約45,000件（21%）減少
- 年間約5,900時間の職員負担軽減を達成
- ServiceNowを活用したデジタルプラットフォームによる情報連携の効率化

「藤沢市総合コンタクトセンター」の取り組みの詳細については、以下をご確認ください。

- ・プレスリリース：<https://www.bell24.co.jp/ja/news/bell24/20230825/>
- ・事例：<https://www.solution.bell24.co.jp/ja/case/fujisawa-city/>

*1 ServiceNow：

ServiceNow, Inc.が提供する業務プロセスの自動化や効率化を実現するクラウドベースのプラットフォーム。

*2 ふじまど：

藤沢市が運営する公式のFAQサイト。市民の疑問や悩みを解決するFAQサイトだが、FAQで解決しない場合は、メール、有人チャットでの問合せが可能。

*3 SLA（Service Level Agreements）：

クライアントとコンタクトセンター業務を請け負う会社の間で定められたサービスやパフォーマンスの目標値、またはその目標値に関する合意書。

■今後の展開

両社は引き続き、自治体 DX 推進に寄与し、市民サービスの向上と行政運営の効率化の両立を支援してまいります。特に小規模自治体においては、電話、メール、チャット等の住民接点を集約し、シェアード運用することで、業務と行政コストの効率化を実現したいと考えています。藤沢市での実績を基に、自治体の規模に関わらず、それぞれのニーズに合わせた DX 推進に貢献し、より多くの自治体の効率的な行政運営をサポートしていきます。

■会社概要

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 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

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 代表執行役社長 杉崎 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