

ベルシステム24、中野区の国民健康保険窓口業務における 口座振替率向上を実現した好事例を公開

～口座振替率47%強を達成し、新庁舎への窓口移転もスムーズに実現～

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：当社）では、東京都中野区の国民健康保険窓口業務と後期高齢者医療窓口業務、介護保険窓口業務を支援しています。

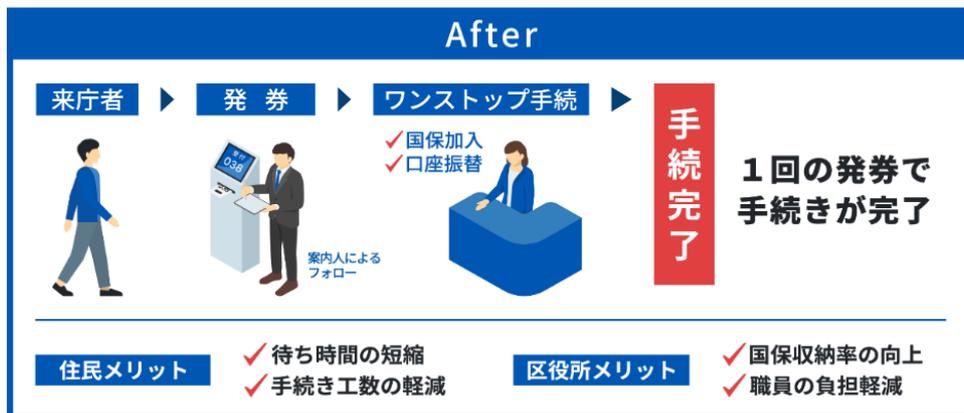
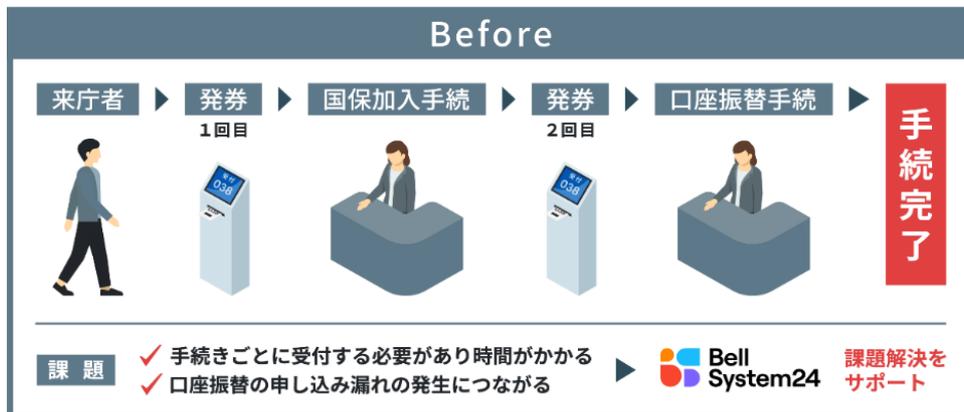
このたび、当社が、国民健康保険窓口において業務の効率化と住民の利便性向上に取り組んだことにより、中野区の国民健康保険加入者の口座振替率を47%強まで引き上げたほか、新庁舎への窓口移転が円滑に実現した好事例を公開しました。

▼中野区の成果事例の詳細はこちら

<https://www.solution.bell24.co.jp/ja/case/nakanoku/>

国保窓口業務の効率化と利便性向上

～来庁者の導線を最適化し、手続きをワンストップ化～



国民健康保険は、職場の健康保険などに加入していない方を対象とした医療保険です。中野区では、国民健康保険の安定的な運営のために加入者に口座振替を促進し、保険料の確実な収入を目指しています。

中野区は人口約 34 万人のうち、約 2 万 6,000 人が外国籍の方です。世帯数で見ると約 20 万世帯のうち、単身世帯が約 6 割となります。外国籍の方は英語圏以外の方も多く行政手続きが難しい場合や、平日に働いている単身世帯の方は来庁できない場合が多いのが現状です。このような地域特性から、国民健康保険の口座振替率の向上は困難とされていました。また、中野区では、国民健康保険の加入手続きと口座振替の手続きは異なる係で行われ、手続きが煩雑であったため、住民への案内体制の構築も重要な課題でした。

これらの課題を解決するため、当社は、国民健康保険窓口業務について、まず各係の枠を超え、国民健康保険への加入から口座振替までをひとつの導線になるように設計しました。また、新庁舎移転に際しては、移転前から新庁舎でリハーサルを実施し、住民誘導のアイデアを提言かつ実行しました。国民健康保険の加入・口座振替をワンストップで手続きできるようにした結果、待ち時間の短縮や手続きの工数軽減などにつながり、国民健康保険加入者の口座振替率を 47%強（2024 年度実績）まで引き上げることができ、新庁舎移転後も窓口業務の効率化と利便性向上を実現しています。

当社は、このような自治体向けの BPO サービスの提供を通じて、住民サービスの向上と自治体職員の業務の効率化を支援しています。

中野区による先進的な取り組み、自治体業務の効率化の事例について、ぜひ本事例をご覧ください。

■本事例の要約

導入前の背景や課題

- ・ 国民健康保険の口座振替率を高めたい
- ・ 新庁舎への窓口の移転をスムーズに進めたい
- ・ ペーパーレス化の一步として、書類の PDF 化を進めたい

導入サービス

- ・ 係の枠を超え、国民健康保険への加入から口座振替までをひとつの導線に対応
- ・ 移転前から新庁舎でリハーサルを行い、住民誘導のアイデアを提言かつ実行
- ・ それまで外注だった書類の PDF 化を窓口対応等とあわせて一元的に実施

導入後の効果

- ・ 口座振替世帯数が、国民健康保険加入者全体の 47%強まで高まった
- ・ 庁舎移転と繁忙期が重なった中でもスムーズな案内を実現
- ・ 庁舎内で保存する書類を大幅に削減

■今後の展望

中野区と当社は、本取り組みで蓄積されたノウハウを活かし、AI-OCR や RPA などの最新技術の活用によるさらなる業務効率化を検討していきます。今後も DX 推進を支援し、住民サービスの質向上と職員の業務負担軽減を両立する持続可能な自治体運営の実現に向けて継続的な改善を図ってまいります。

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

株式会社ベルシステム 24 は、1982 年に日本初の本格的コールセンターサービス開始以来、様々な企業の消費者との接点を担うコミュニケーション基盤を構築し、コンタクトセンターを中核とした BPO 事業で業界スタンダードモデルを確立してきました。現在は、高度な人材力と最先端テクノロジーを融合し、「総合 BPO パートナー」として進化を続けています。顧客体験の革新からビジネスプロセスの最適化まで企業の DX を推進し、次世代の企業競争力を創出する戦略的パートナーとして、クライアント企業のビジネス進化を加速させます。

「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」というパーパスのもと、社会のニーズに応える新たなソリューションを創出し、持続可能な社会の実現に貢献します。

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 広報室

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