

渋谷区様が当社 BPO サービスを導入、国民健康保険料等の収納率のさらなる向上を目指す ～BPO サービススタッフと自治体職員が一丸となって業務改善を図る～

株式会社アイティフォー（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：佐藤 恒徳）は、東京都渋谷区様の国民健康保険料収納関係および滞納整理業務委託等の事業者を選定されました。

採用された当社の BPO サービスと SMS 送信システムは、2023 年 4 月 1 日にサービス開始ならびにシステム稼働予定です。

◆導入の背景

渋谷区様は、国民健康保険料等の収納率の向上を長年の課題としており、課題解決の一環として 2017 年度から国民健康保険料収納関係及び滞納整理業務と国民健康保険料・介護保険料の訪問による納付勧奨業務委託を導入しています。また、国民健康保険料では収納率向上のためのさまざまな改革に取り組み、2022 年度の収納率は大幅な上昇となりました。

当社の今回の提案では、より一層の収納率の向上を目指すことを目標とし、職員様と当社 BPO サービススタッフが共に業務改善に関する積極的な意見交換や議論ができる環境を整備する必要性を訴えました。

また提案には、今回導入する SMS 送信システムの他にも催告業務システムや滞納管理システムといった幅広いソリューションを提供しており、将来の拡張性が望める点なども渋谷区様の委託事業者選定方針に合致し、評価いただいたと考えております。

◆導入概要

渋谷区様は、当社の自治体向け BPO サービスと、SMS 送信システムを導入されます。BPO サービススタッフは、国民健康保険料収納関係及び滞納整理業務と国民健康保険料・介護保険料の訪問による納付勧奨業務と、大きく 3 つの業務に従事します。その中で、SMS 送信システムは主に収納関係業務で利用され、保険料の納付案内で架電したものの繋がらなかった先に対し、返電を依頼するショートメッセージを送信します。

◆期待される導入効果

職員様と当社 BPO サービススタッフで業務に関する研修を年 2 回以上実施し、効率的な業務運営に向けた業務改善提案、収納率向上提案などの場を設けることにより、業務知識を正確に習得し、区民へ適切なサービスを提供できる体制を整えます。

また、BPO サービススタッフが従事する収納関係業務において SMS 送信システムを利用することにより、催告業務における架電業務が削減され、訪問による納付勧奨や業務改善提案などに注力することが可能です。こうした施策を通して、渋谷区国民健康保険料の業務水準で掲げた年間で収納率 2%増、督促状の件数 10%減、一斉催告書の件数 4%減を目標に収納率向上を目指します。

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイティフォー（東証第一部 4743）東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
広報部：03-5275-7914 Email：kouhou_ml@itfor.co.jp 代表取締役社長 佐藤 恒徳

◆自治体向け BPO サービスとは

当社の自治体向けソリューションの一つ。システムとオペレーターを一体型でご提供します。システム（下記サービス URL 参照）と人材（催告業務の専門教育を受けた当社社員）の双方を当社から調達することで、コストを抑えて催告業務を委託いただけます。また、「地方創生」による社会貢献の取り組みとして地方の雇用創出を推進するため、パート社員は地元住民の方を採用しています。

当社は BPO サービス、滞納管理システム（CARS シリーズ）、催告業務システムを柱として徴収業務に貢献いたします。

◆SMS 送信システムとは

携帯電話番号へメッセージを一斉送信するシステムです。一般的な SMS サービスが送信のために顧客データを携帯キャリアへ渡すのに対して、本システムは導入企業が自社内に構築した SMS サーバーおよび SMS ゲートウェイを利用して送信する仕組みです。自社環境からの送信ですので、顧客データが外部に出ることはありません。個人情報保護を高度に実現するこのセキュアな仕組みが認められ、2017 年に特許を取得しました。

【関連 URL】

- ・渋谷区様のホームページ

<https://www.city.shibuya.tokyo.jp/>

【製品・サービス URL】

- ・自治体向け BPO サービス（民間委託サービス）

https://www.itfor.co.jp/sol_jichitai/bpo/

- ・SMS 送信システム

https://www.itfor.co.jp/sol_jichitai/saikoku/#sms

- ・滞納管理システム

https://www.itfor.co.jp/sol_jichitai/taino/

- ・催告業務システム

https://www.itfor.co.jp/sol_jichitai/saikoku/

【プレスリリース URL】

<https://www.itfor.co.jp/ne/news/index.asp?nr=230329b>

【アイティフォーについて】

アイティフォーは、1972 年の創業以来、地域のお客様を中心に IT ソリューションをご提供してきました。1983 年に日本で初めて開発した「延滞債権管理システム（オートコールシステム）」をはじめ、自治体向けサービスやキャッシュレス決済、セキュリティなどさまざまな分野のソリューションで地方 DX、さらには地方創生に貢献しています。お客様だけでなくその先にいる社会の人々のニーズに「寄り添うチカラ」で応えるべく、これまで蓄積してきた技術やノウハウに加え、イノベーションによる新たな価値をご提供します。

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイティフォー（東証第一部 4743）東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
広報部：03-5275-7914 Email: kouhou_ml@itfor.co.jp 代表取締役社長 佐藤 恒徳

【報道機関からのお問い合わせ先】

広報部 TEL : 03-5275-7914 E-mail : kouhou_ml@itfor.co.jp

【株式会社アイティフォーの概要】

代表者 : 代表取締役社長 佐藤 恒徳

本社所在地 : 〒102-0082 東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル

上場区分 : 東証プライム市場 (4743)

電話 : 03-5275-7841 (代表)

URL : <https://www.itfor.co.jp/>

このプレスリリースのコンテンツはご自由にお使いください。

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイティフォー (東証第一部 4743) 東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
広報部 : 03-5275-7914 Email : kouhou_ml@itfor.co.jp 代表取締役社長 佐藤 恒徳