

## 東京都東大和市様から納税管理業務の民間委託を受注 ～納税業務全般でのRPA本格稼働は国内初、ICTをフル活用で収納率向上を目指す～

株式会社アイティフォー（東京都千代田区、代表取締役社長 東川 清）は、東京都東大和市（尾崎 保夫 市長）様から、納税管理業務および徴収補助等の業務委託（BPO）を受注（注1）したことを本日発表します。委託範囲は、公権力を行使しない納税業務全般が対象となり、納付勧奨業務、収納業務、滞納整理補助業務、窓口業務まで広範囲にわたっており、国内でも先進的な事例です。業務遂行にあたっては、当社の「CARS 催告業務システム」（注2）をはじめ、RPA業務自動化ソリューション「ナイス・デスクトップオートメーション」（注3）や「受付ロボット」などICTをフル活用し、収納率向上とともに業務効率化と住民サービス向上を同時に図る取り組みです。今回の民間委託により、同市の徴税吏員は高額、困難案件への着実な滞納整理に専念することが可能となり、初年度で0.3%以上の市税収納率の向上を見込みます。なお当業務委託は、2019年2月から5年2ヶ月の契約となります。

### ◆業務委託を開始された背景

東大和市様は従来から収納率の向上に取り組まれてきましたが、2020年度から開始される会計年度任用職員制度への対応や労働力人口の減少などから人員補強による体制強化が困難な状況であるなど、このままでは大幅な収納率向上に至らないという課題を抱えられていました。そこで徴収事務を包括的に民間業者に委託している他市の事例を参考に、同市は納税に関わる業務を可能な限り民間委託することで収納率の向上を図ることを決定されました。

### ◆催告業務システムで業務効率化を実現

当社が受託する業務は、納付勧奨業務や窓口対応、さらには納税課における日常的な書類作成事務作業など多岐にわたります。納付勧奨業務では、当社の「CARS 催告業務システム」の一つ「電話催告システム」と「SMS送信システム」を活用して現年度課税分の徴収強化を図ります。「電話催告システム」は、過去の電話交渉記録を基に本人に繋がりやすい電話番号や時間帯を画面上に表示し、クリック1つで電話をかけることができる機能を持ち、本人との会話率を高めるだけでなく掛け間違いも解消されます。また対象リストの抽出機能により未納者に効率的に架電ができるため、架電件数の増加も期待できます。さらに電話が繋がらないという未納者に対しては「SMS送信システム」の活用で効果的にメッセージを送信することができます。

### ◆国内初、納税業務全般にわたるRPAの本格稼働

今回の業務委託では、複数業務においてRPAツール「ナイス・デスクトップオートメーション」を導入し業務自動化を実現します。例えば当社の業務委託担当者は、未納者との交渉履歴を「CARS 催告業務システム」に入力しますが、職員様が日々活用されている既存の滞納管理システムへ連携する必要があり、情報共有に課題があります。そこでRPAを使って両システムを自動連携し、リアル

\*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 東川 清

タイムで未納者との交渉履歴を既存システムに更新することでこの課題を解決します。そのほか、未納者リストを抽出し、属性や交渉履歴から判断して最適な催告方法に振り分ける作業も RPA で自動化。従来の手作業からの脱却を図ります。

さらに同市は、国内の自治体では初となる「受付ロボット」を窓口に設置し、市民サービス向上に努めます。例えば受付時に業務委託担当者が市民から用件を確認し、受付ロボットを経由、その情報をもとに RPA が必要な書類を事前に出力します。これにより担当者の作業時間が削減され、市民の待ち時間が短縮されるなどです。

なお納税業務全般にわたる RPA の本格稼働は、同市が国内初となります（注 4）。

#### ◆5 年間で 1.5%以上の市税収納率の向上を目指す

当社は業務受託した他市でのノウハウと ICT をフル活用して、対象数が多い現年度課税分の徴収強化を図り、新規滞納者の発生を抑制することに努めます。職員様は業務が効率化されたことにより人員配置を見直すことで、長期や高額滞納者の割合の抑制により専念することが可能になります。同市は 5 年間で、1.5%以上の市税収納率の向上を見込まれています。

同市では将来の徴収業務の効率化にも目を向け、今回の ICT の活用情報を蓄積し、複数年間蓄積した業務処理情報に対し、AI（人工知能）を活用して分析し最適な納付勧奨方法を採択することで、さらなる収納率向上を目指されます。

（注 1）受注金額は非公開です。

（注 2）「ナイス・デスクトップオートメーション（Nice Desktop Automation）」は、対話型アシスト機能により、RPA ロボットが必要に応じて注意メッセージをポップアップしたり、複数画面から必要な表示要素を一画面に集約表示して入力・確認作業を実施するなど、業務効率化やコンプライアンス強化を行うことを可能にします。

（注 3）当社では自治体向けソリューションとして、「CARS（キャルス） 催告業務システム」のほか、税・料などの滞納を効率的に管理する「CARS 滞納管理システム」や「自治体向け BPO サービス」をご提供しています。

（注 4）当社調べ。

#### 【製品 URL】

- ・自治体向け BPO サービス  
[https://www.itfor.co.jp/sol\\_jichitai/bpo/index.html](https://www.itfor.co.jp/sol_jichitai/bpo/index.html)
- ・催告業務システム  
[https://www.itfor.co.jp/sol\\_jichitai/saikoku/index.html](https://www.itfor.co.jp/sol_jichitai/saikoku/index.html)
- ・RPA 業務自動化ソリューション  
<https://www.itfor.co.jp/rpa/index.html>

#### 【プレスリリース URL】

<https://www.itfor.co.jp/ne/news/index.asp?nr=190212a>

#### 【報道機関からのお問い合わせ先】

\*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 東川 清

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 東川 清

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

事業内容：システムインテグレーター（システム構築）

東証第一部（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 東川 清