

## 兵庫県宝塚市様から納税案内センター運營業務の民間委託を受注 ～5 年で 3%以上の市税の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 佐藤 恒徳）は、兵庫県宝塚市（中川 智子 市長）様から、個人市県民税や固定資産税、国民健康保険税などの市税の納税案内センター運營業務の業務委託（BPO）を受注<sup>（注1）</sup>したことを本日発表します。業務は、原則として現年度分の市税の滞納案件が対象です。当社では、「電話催告システム」を活用することで、業務効率化と着信率（架電接続率）向上を図り、5 年間で市税は 3%以上、国民健康保険税は 4.5%以上の収納率向上を目指します。なお当業務委託は、2019 年 4 月からの 5 年契約となります。

### ◆受注の背景

宝塚市様は健全で持続可能な財政運営を基本方針としており、市税収入による財政確保を目指されています。そのための施策として、徴収業務の強化による収納率向上が喫緊の課題でした。そこで同市は民間企業への業務委託により、従来の手作業を IT 化することで業務を効率化し、企業のノウハウを活用することでさらなる収納率向上を図ることを決定されました。

### ◆業務効率化と着信率の改善へ

当社は、委託された市税の納税案内センター運營業務を遂行するにあたり、当社の「CARS 催告業務システム」シリーズの「電話催告システム」を導入します。

これまで同市では滞納者へ電話案内をする際、職員が手作業で架電リストを作成し、納税案内センターの担当者はそのリストをもとに手動で電話をかけていました。「電話催告システム」導入によりさまざまな条件で催告対象者リスト抽出を当社納税案内センター運営管理者にて実施可能となるため、職員の負荷が大幅に削減でき効率的です。また「電話催告システム」では、繋がりがやすい時間帯などを過去の通話履歴から分析することで、最適な催告方法に基づいた架電対象者リストの抽出が可能です。これにより、当社は滞納者への着信率を 5 年間で約 6%向上させる見込みです。

### ◆5 年間で 3%以上の市税収納率の向上を目指す

当社は自社のシステムとこれまで受託した他市でのノウハウを活用して、現年度分の市税の滞納者を対象に徴収の強化を図り、翌年への繰越滞納者を抑制することに努めます。当社では契約期間中の 5 年間で、収納率を市税で 3%以上、国保税で 4.5%以上の収納率向上を目指します。

宝塚市様はこれを機に、民間委託化や IT 化による業務効率化を推進することで、職員の負担軽減とより注力すべき業務へ専念できる環境を実現し、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。

---

\* 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

【関連 URL】

- ・宝塚市様のホームページ

<http://www.city.takarazuka.hyogo.jp/>

【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)

【プレスリリース URL】

<https://www.itfor.co.jp/ne/news/index.asp?nr=190403a>

【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

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 佐藤 恒徳