

2019 年 6 月 20 日

報道用資料

株式会社アイティフォー

宮古島市様で、当社が税・料の電話催告センター運営業務委託を開始 ～IT とノウハウをフル活用し、徴収率向上と業務効率化を目指す～

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、沖縄県宮古島市（下地 敏彦 市長）様にて当社による BPO（民間委託）サービス「電話催告センター運営業務委託」が開始したことを本日発表します（注1）。今回の委託は、市県民税や固定資産税などの市税と、国民健康保険税（国保）、介護保険料、後期高齢者医療保険料が対象となります。これにより同市は、職員の業務効率化を実現。また過去 12 年連続で徴収率を上昇させてきた同市は、今後当社の IT と他自治体でのノウハウを活用することで、さらなる安定した自主財源の確保を目指します。

◆業務委託の背景

宮古島市様の税の徴収率は、平成 29 年度で 96.9%であり沖縄県の平均 96.7%を上回っていますが、同市は徴収率をより一層向上させるための施策を検討していました。例えば滞納している市民への連絡や案内は文書や電話で実施しており、特に電話は職員が手動で抽出した対象者に対して 1 件 1 件電話しているなど負荷が大きく、負荷軽減と業務の効率化が課題でした。そこで同市は、当社に電話催告業務の民間委託を実施することを決定されました。これは、当社における多数の自治体での実績が評価されたものです。

◆業務委託の概要

今回の業務委託では、現年度滞納者への早期催告の徴収強化を図ります。例えば市税では、市が実施する督促状送付や一斉催告のスケジュールに合わせた電話催告を実施することで翌年への滞納繰越を抑制したり、滞納額別にアプローチすることで少額の取りこぼしを発生させない取り組みを実施します。また国保では、他自治体でのノウハウを活かして滞納者属性に特化した催告用スクリプトを作成し、催告強度を高めます。

これらの業務は、既に導入済みの当社の自治体向けソリューション「電話催告システム」と「SMS 送信システム」を最大限に活用して実施します。「電話催告システム」は、過去の滞納者との電話交渉履歴をもとにつなぎやすい時間帯や電話先を表示し、クリック 1 つで電話をかけることができ効率的です。さらに返電対応も可能です。また「SMS 送信システム」は、携帯電話のショートメッセージサービスを活用したシステムで、電話が繋がらなかった滞納者にも配信できるため、接触率改善による催告件数の向上が図れます。

◆期待される効果

宮古島市様は、今回の民間への業務委託により、滞納の累積抑制とさらなる徴収率向上を目指し、安定した自主財源の確保を図ります。同時に、件数が多い現年度滞納者への催告業務を委託することで職員がより専門的な業務に専念できるため、業務効率化も期待できます。

* 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_m1@itfor.co.jp 代表取締役社長 佐藤 恒徳

(注1) 受託金額は非公開です。



＜電話催告センターを視察する下地敏彦市長（左）と当社の専務 坂田幸司（右）＞

※宮古毎日新聞社より提供

【関連 URL】

- ・宮古島市様ホームページ

<https://www.city.miyakojima.lg.jp/>

【製品 URL】

- ・電話催告システム

https://www.itfor.co.jp/sol_jichitai/saikoku/index.html#tel

- ・SMS 送信システム

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

【プレスリリース URL】

<https://www.itfor.co.jp/ne/news/index.asp?nr=190620a>

【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