

報道関係各位

2024年1月19日

株式会社 Blueship
株式会社ベルシステム 24

Blueship とベルシステム 24、 奈良県の「中小企業等の賃上げ促進事業」を運営

＝申請受付・審査・承認・振込データ作成までオンラインで完結するシステム構築・運用を実現＝

株式会社 Blueship（本社：東京都渋谷区、代表取締役：慶松 大海、以下：Blueship）は、奈良県の「県内中小企業等の賃上げ促進事業（以下：本事業）」において、「事業者がストレスなく手続きできる申請方法の提供」や「正確・安全・迅速な支給」を目指し、申請受付から振込データ作成までオンラインで完結するためのシステム構築および同事務手続き運營業務を受託しました。コンタクトセンター業務運営の多数のノウハウを持つ、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：野田 俊介、以下：ベルシステム 24）が、申請受付から審査、問い合わせ対応等の申請者との接点に関わる業務を一貫して実施します。



<株式会社 Blueship、株式会社ベルシステム 24>

■ 背景

昨今の物価・エネルギー価格の高騰により、国民の生活や企業の経営は大きな影響を受けています。こうした状況下において、奈良県では、県内企業の従業員の賃上げ促進や生産性向上により、県内消費を喚起し、県民の所得向上を支援する「物価高騰克服プログラム」を実施しています。本事業は、このプログラムの取り組みの一つとして、「中小企業等の賃上げ促進」を目的に、2023年9月1日から2024年2月29日の間に、正規・非正規雇用労働者の賃金を1.7%以上引き上げた中小企業・一般社団法人等に対し、賃上げを行った従業員一人当たり5万円を給付（奈良県全体で2万人を上限）するというものです。

奈良県は、現在、「奈良県デジタル戦略」を掲げ、デジタル化による、地域課題の解決や県民および事業者の利便性向上、そして行政の生産性向上による、県民の生活向上に取り組んでいます。

今回の本事業の実施においても、事業者の利便性向上や県職員の工数削減を目指し、「申請から振込データ作成までをオンラインで完結するシステムの導入」と「受託から2か月という短期間でのシステム構築から運用開始」が要望としてあげられており、その実現のため、条件に合致した実績を持つ Blueship およびベルシステム 24 が共

同にて本業務を運営することとなったものです。

Blueship は、自治体向け特別定額給付金の支給など、政策立案から業務実施までの期間が短い業務のシステム化に取り組み、310 億円以上の定額給付金支給を下支えしています。自治体の課題に沿った DX サービスの提供を推進し、住民サービスの向上および自治体職員の負担軽減を支援しています。

ベルシステム 24 は、これまでに 250 以上の自治体向けコンタクトセンターやバックオフィス業務などで培った知見から、業務改革支援、AI や音声認識などの最新ソリューションの導入、DX 人材育成サポートなど多彩なサービスを提供し、幅広い属性の住民へのサービスの向上および自治体職員の業務効率化などを目的とした自治体 DX の取り組みを支援しています。

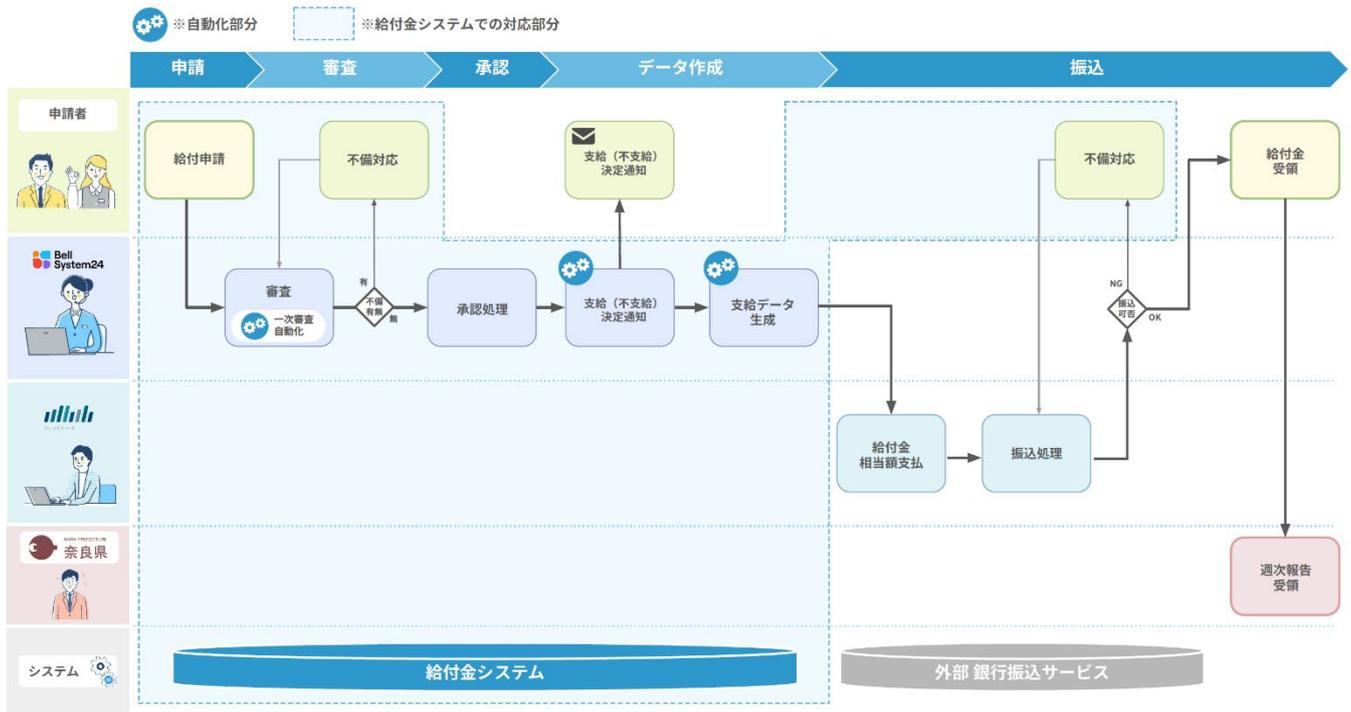
両社の自治体 DX の知見を掛け合わせることで、奈良県の抱える課題を解決する形で本事業の構築・運用を推進していきます。

■ 本事業におけるシステム構築・運用概要

本事業の実施において、Blueship は、申請用ポータルサイトの構築によるオンライン申請受付窓口の設置、さらに事業者の登録から給付金の振込データ作成までのワークフローに一气通貫で対応し、かつ事業者からの問い合わせに対する管理機能が一体となった「給付金システム」の構築、また一連のワークフロー内の振込業務、申請・審査の対応履歴管理、そして同システムの運用・保守を担当します。同システムは、クラウド型プラットフォームであり、かつローコード・ノーコードソリューションでもある ServiceNow^{®*}を基盤に構築します。その他、システムで作成された振込データを元に、外部の銀行振込サービスを使用し、振込業務を担当します。

ベルシステム 24 は、県職員に代わってワークフロー内の申請・審査・承認依頼にかかる事務処理業務や、事業者からの電話やメールでの問い合わせに対応するコンタクトセンター業務の運営を担当します。さらに、対応履歴から得られたナレッジをポータルサイトの「よくあるご質問」に反映することで、事業者の自己解決を支援します。

*ServiceNow は、ServiceNow, Inc.の米国およびその他の国における商標または登録商標です。



< 給付金支給のワークフロー >

本事業では、事業者の利便性向上や県職員の工数削減を重要なテーマとしています。事業者の申請時の利便性向上のため、申請用ポータルサイト上に本事業に関する「よくある質問」の記載や問い合わせフォームを設置するなど情報の一元化を図ります。サイト上で解決できない申請受付や審査の問い合わせはコンタクトセンターに集約させることで、的確かつ必要な情報の案内が可能でます。さらに、コンタクトセンターへの問い合わせ内容については、必要な情報をナレッジ化してポータルサイトの「よくある質問」へ都度反映することで、疑問解決の時間短縮につなげます。また、これまで自治体内での業務が通例でしたが、申請受付や審査業務、問い合わせ業務に加え、振込業務までアウトソーシング化することで、本業務における県職員の工数削減に貢献します。

今後も、Blueship とベルシステム 24 は、双方の強みを掛け合わせることで各自治体のニーズに沿った DX を推進し、住民の満足度の向上と自治体職員の生産性向上の両面での支援を行ってまいります。

■ サービス導入に関するお問い合わせ先

担当：株式会社 Blueship カスタマーサクセスチーム

TEL：03-6434-1210

E-Mail：contact_us@blueship.co.jp

担当：株式会社ベルシステム 24 第4事業本部

TEL：03-6896-6029

E-Mail：info_PublicDX@bell24.co.jp

Blueship について 企業 URL : <https://www.blueship.co.jp/>

市民サービスの向上、新たな行政課題を解決するためのリソースの算出を図るといった課題は、他の様々な自治体でも同様に抱えています。

Blueship は、コンタクトセンターシステム構築の知見を活かして、今後とも自治体の課題や悩みに寄り添ったより良いサービスを提案・推進し、自治体の DX 支援に尽力いたします。

会社名 : 株式会社 Blueship
代表者 : 代表取締役 慶松 大海
代表取締役 齋藤 英明
本社 : 〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 2-15-1 渋谷クロスタワー17F
設立 : 2004 年 3 月 18 日
資本金 : 3,000 万円
事業内容 : サービスランジション、
デジタルワークフロー構築サービス、
デジタルトランスフォーメーション導入支援

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

1982 年に国内初の本格的なコールセンターサービスを開始。以来、企業と消費者の接点となるコンタクトセンターを中心とした幅広いアウトソーシング事業を展開し、業界のスタンダードモデルを創出してきました。「ヒト」と「テクノロジー」の力を掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、様々なソリューションの開発・提供を通じ、当社のパーパスである「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」を実現してまいります。

会社名 : 株式会社ベルシステム 24
代表者 : 代表取締役 社長執行役員 野田 俊介
本社 : 〒105-6906 東京都港区虎ノ門 4 丁目 1 番 1 号 神谷町トラストタワー6 階
設立 : 1982 年 9 月 20 日
資本金 : 1 億円
事業内容 : CRM ソリューションに関するアウトソーシングサービス/テクノロジーサービス/
コンサルティングサービス/人材派遣事業/有料職業紹介事業および CRO 事業、ならびに
インターネットその他メディアを利用した各種コンテンツの企画/制作/販売および
これに関するサービス運営

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先】

株式会社 Blueship 広報

Mail : contact_us@blueship.co.jp / TEL : 03-6434-1210