

報道用資料

株式会社アイティフォー

沖縄県様でBPOセンター開所、アイティフォーが税窓口業務とコールセンター業務を受託 ～県職員の負荷軽減、収納率と接触率の向上を図る～

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、沖縄県（所在地：沖縄県那覇市、知事：玉城 デニー）様が2021年2月1日よりBPO（民間委託）センターを開所し、アイティフォーに税窓口業務・コールセンターの業務委託をすることを本日発表します。BPO サービス開始に当たっては、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」を導入し、徴収率や接触率の向上を図ります。当業務委託は、2024年1月末までの3年契約となります。

なお当社では、都道府県におけるBPO サービス受託は沖縄県様が初の事例です。

◆業務委託の目的と対象

沖縄県様は、民間事業者が有するノウハウを活かし、県民へのサービス向上を図るとともに、県職員が権限を伴う賦課徴収事務に専念できる環境の整備を目的として、民間への業務委託を実施します。今回委託対象となった業務は、那覇県税事務所、コザ県税事務所、自動車税事務所の3拠点での県税の申告や納税証明の交付などの来庁者への窓口業務と、代表電話受付や催告業務といったコールセンター業務です。

◆委託業務の概要

当社が受託する業務の1つコールセンター業務では、当社の電話催告システムとSMS送信システムを導入し、催告業務に活用します。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がりやすい時間帯や電話先を表示。クリック1つで電話をかけることができます。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新たなアプローチです。当社ではこれらのシステムを活用することで、徴収率・接触率の向上を図ります。

また窓口の受付業務を当社が担うことで、県職員様の負荷が軽減し、県民サービス向上に向けた業務により専念することが可能になります。

<沖縄県総務部税務課長 喜友名 潤 様のコメント>

「この度、株式会社アイティフォー様に税公金の収納や納税証明書の発行などの定型業務を委託することによって、事務運営の効率化が図られ、職員が行うべき賦課徴収業務に専念できる環境が確保されることにつながり、県民サービスの向上が実現できるものと大きな期待を寄せております。」

◆今後について

当社では今回、初めて都道府県でのBPO サービスを受託しました。今後は他の都道府県や自治体に当社システムやBPO サービスをご提供することで、人員不足解消や業務改善といった課題解決に向けてのご支援を行ってまいります。

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

【関連 URL】

- ・ 沖縄県様ホームページ

<https://www.pref.okinawa.jp>

【製品 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/index.html

- ・ 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=210128a>

【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。