

報道関係各位

2023年2月20日

株式会社ベルシステム 24
ベルフェイス株式会社

ベルシステム24とベルフェイスで共同開発の「オンライン窓口センター」を、 福岡県八女市がマイナンバーカードのリモート申請サポート窓口へ導入

～九州エリア初。電話と映像を繋ぐリモート支援により、マイナンバーカードの普及を支援～

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）とベルフェイス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：中島 一明、以下：ベルフェイス）は、共同開発した、様々な手続きを電話と映像でリモート支援する「オンライン窓口センター（以下：本サービス）」サービスを、福岡県八女市（市長：三田村 統之、以下：八女市）のマイナンバーカードのリモート申請サポート窓口提供します。

同窓口は、2023年2月21日より、八女市内での高齢者施設や福祉施設などの入居者の皆様に向けて開設します。本サービスを活用した、オンラインでのマイナンバーカードのリモート申請サポートを行うのは、九州エリアで初めての取り組みです。

※本業務ではマイナンバー（個人番号）そのものを扱うことはありません。



「オンライン窓口センター」の利用イメージ

本サービスは、ベルフェイスが開発・販売を行う電話面談システム「bellFace（ベルフェイス）」とベルシステム 24 のコンタクトセンター運用知見を活用することで、企業や自治体と生活者間における、煩雑な手続きを電話と映像を同時に繋ぎリモートで支援するサービスとなります。利用者側はアプリのインストールや URL 発行などの事前準備をすることなく、電話・パソコン・スマートフォン^{*1}等を使って簡単に、オペレーターに音声で問い合わせをしながら手続き書類の共有等を行うことができます。

〈オンライン窓口センターについて〉 <https://www.bell24.co.jp/ja/news/bell24/20220311/>

^{*1} 4G 以上対応のスマートフォンをご利用いただけます

八女市ではこれまでも、マイナンバーカードの普及促進のため、各地域の公共施設や商業施設、またご自宅への市役所職員による出張申請サポートを行っており、2023年1月末時点の交付率は60.04%と全国平均（60.08%）と同程度になっています。さらに交付率を向上させるためには、来庁が難しいなど、特定のご事情を抱える方々への支援が必要であると考えられています。

そのため、ベルシステム24とベルフェイスは、コロナ以降、ご家族の面会やご本人の外出が厳しく制限されている八女市の高齢者施設や福祉施設等の入居者の方々に向けた、リモートでの申請サポートが可能な窓口の開設のため、本サービスの提供を行うこととなりました。今後、八女市のマイナンバーカードのさらなる普及を目指します。

両社は今後も、自治体・企業への本サービスの導入を通じて、年齢・性別・国籍など多様なバックグラウンドを持つ生活者の誰もが、オンライン上でスムーズに手続きや契約を完結できるよう、様々な課題やニーズへ対応してまいります。

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

全国で3万人を超える従業員を擁し、1982年に国内初の本格的コールセンターサービスを開始以来、企業と生活者との接点となって、様々なサービスを展開して参りました。2020年には『中期経営計画2022』により、在宅コンタクトセンターの推進や、データ活用をはじめとしたDX推進、戦略提携などのアライアンス強化を重点施策として掲げています。

今後も業界のリーディングカンパニーとして、「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、当社の使命である「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」を実現して参ります。

ベルフェイスについて 企業 URL：<https://corp.bell-face.com/>

電話面談システム「bellFace（ベルフェイス）」を提供するセールステックカンパニーです。2015年にサービスをリリースし、累計3,600社にご導入いただいております。「bellFace」は、アプリインストールやURL発行などの事前準備が不要で、電話とPC・スマートフォンを使って、簡単に資料や画面の共有ができるオンライン営業システムです。ネットが苦手なお客様にも快適にご利用いただけるため、特にリテール営業でのご利用に適しています。またセキュリティ国際規格ISO27001(ISMS)およびISO27017(CLS)認証を取得し、厳格なセキュリティ基準に則って運用をおこなっているため、大手企業や行政、金融機関等の導入実績も多数ある、安全なシステムです。

「営業をテクノロジーで解放し企業に新たなビジネス機会をもたらす」というミッションを実現すべく、今後も企業の営業活動を支援して参ります。

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

株式会社ベルシステム24 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail：pr@bell24.co.jp / TEL：03-6896-6199

ベルフェイス株式会社 経営企画ディビジョン

E-mail：pr@bell-face.com