

## ベルシステム24、市民の問い合わせ窓口を一元化する 「藤沢市コンタクトセンター」での自治体DX事例を公開

～市民サービスの質向上と自治体業務の効率化を両立し、年間約3,750時間の業務削減を実現～

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：梶原 浩、以下：当社）は、神奈川県藤沢市のデジタル市役所の実現に向けた「藤沢市コンタクトセンター（以下：本センター）」の開設および運用を支援しています。2023 年 10 月の開設から 1 年半ほどが経過し、市役所での各窓口対応を一元化することで市民の皆様の利便性を向上し、年間約 3,750 時間の業務削減の成果を上げた好事例を公開しました。

▼藤沢市の成果事例の詳細はこちら

<https://www.solution.bell24.co.jp/ja/case/fujisawa-city2/>



藤沢市では、「藤沢市 DX 推進計画」の一環として、行政手続きのオンライン化、施設利用料支払いのキャッシュレス化、RPA の導入などに加え、市民からの問い合わせ窓口の一元化によるサービスの向上に取り組んでいます。

従来は、問い合わせ窓口が分散していたため、市民側からは問い合わせ先が不明瞭である、市職員側からは様々な窓口から市民の問い合わせが発生することにより、市職員が対応に追われ本来の業務に注力できないなど双方に課題がありました。これらの解決に向けて、2023 年に窓口を一元化する「藤沢市コンタクトセンター」を開設しました。

当社は、この「藤沢市コンタクトセンター」の開設およびその後の運営において、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を活かし支援を行ってきました。具体的には、コンタクトセンターでの電話・メール等による問い合わせ対応から問い合わせ内容のナレッジ化、蓄積したナレッジを活用した「よくあるご質問（FAQ）」の整備までを行うことで、市職員の業務負担軽減および市民サービスの向上を実現しています。

藤沢市による先進的な取り組み、最新の自治体 DX 事例について、ぜひ本事例をご覧ください。

## ■本事例の要約

### 導入前の背景や課題

- ・窓口の数が多く、市民がどこに問い合わせをすればよいか分からない
- ・市職員が問い合わせ対応に追われ、本来の業務に注力できない

### 導入サービス

- ・行政では珍しいオムニチャネルによる問い合わせ窓口の一元化
- ・コンタクトセンターのコミュニケーターによる原則ワンストップの対応
- ・問い合わせ内容の活用によるナレッジ化とFAQのチューニング

### 導入後の効果

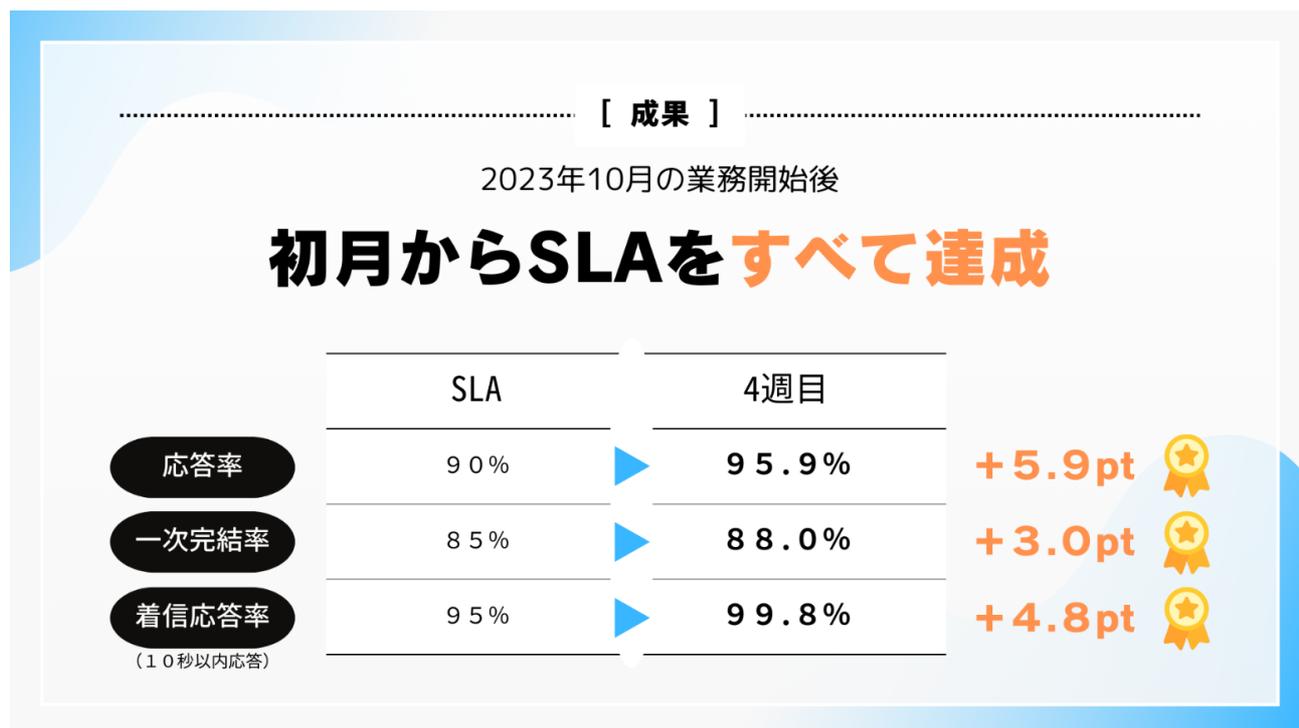
- ・開設から一か月でSLA\*を全て達成
- ・市職員に対して、一年間でおおよそ3,750時間近い業務の削減
- ・FAQの充実により、市民の自己解決が増え、問い合わせそのものが減少

\*SLA (Service Level Agreement)

事業者と利用者間で結ばれるサービスの品質保証のこと。

▼【参考】過去導入時の事例はこちら

<https://www.solution.bell24.co.jp/ja/case/fujisawa-city/>



## ■今後の展望

藤沢市と当社は、本取り組みで蓄積されたナレッジやテクノロジーの活用により、問い合わせの傾向分析による市民に向けた最適なタイミングでの情報提供や、よくあるご質問をはじめ市のホームページの継続的な改善などに取り組み、市民の自己解決率向上と市職員の業務負担軽減を両立させていきます。

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

株式会社ベルシステム 24 は、1982 年に日本初の本格的コールセンターサービス開始以来、様々な企業の消費者との接点を担うコミュニケーション基盤を構築し、コンタクトセンターを中核とした BPO 事業で業界スタンダードモデルを確立してきました。現在は、高度な人材力と最先端テクノロジーを融合し、「総合 BPO パートナー」として進化を続けています。顧客体験の革新からビジネスプロセスの最適化まで企業の DX を推進し、次世代の企業競争力を創出する戦略的パートナーとして、クライアント企業のビジネス進化を加速させます。

「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」というパーパスのもと、社会のニーズに応える新たなソリューションを創出し、持続可能な社会の実現に貢献します。

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 広報室

E-mail : [pr@bell24.co.jp](mailto:pr@bell24.co.jp) / TEL : 03-6896-6199