

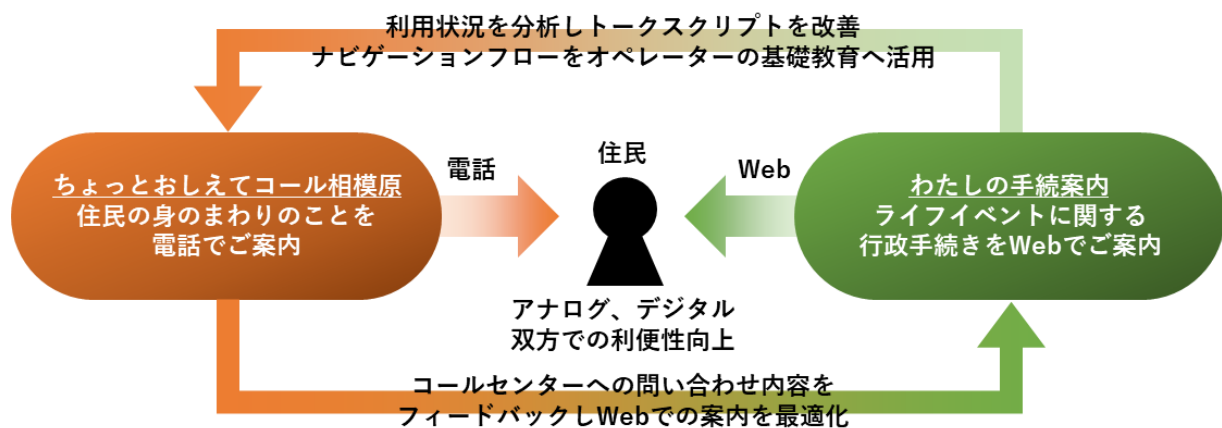
2021年11月30日

凸版印刷株式会社

**凸版印刷、地方自治体向けに「Hybrid-BPO™」の取り組みを開始**  
 アナログ技術とデジタル技術を掛け合わせた独自の「Hybrid-BPO™」により、自治体の業務効率化・業務品質向上を推進。2021年11月30日より相模原市で運用開始

凸版印刷株式会社(本社:東京都文京区、代表取締役社長:磨 秀晴、以下 凸版印刷)は、全社的な成長領域として位置付けている次世代型 BPO 事業において、アナログ技術とデジタル技術を掛け合わせた凸版印刷独自の「Hybrid-BPO™」を地方自治体向けに提供開始します。本取り組みの事例として、神奈川県相模原市にて 2011 年より運用している相模原市コールセンター「ちょっとおしえてコール相模原」(注 1) 及び、行政手続きのデジタルナビゲーション・システムである「わたしの手続案内」(注 2) を掛け合わせたサービスを 2021 年 11 月 30 日(火)より開始します。

相模原市における住民の行政手続きや、施設利用、イベントなどの質問に答える有人のコールセンターである「ちょっとおしえてコール相模原」と、デジタル上で行政手続きのナビゲーションを行う「わたしの手続案内」を連携することで住民と自治体をスムーズに繋ぎ、自治体の業務効率化・業務品質向上はもちろん、双方にとって利便性の高い行政サービスの実現を目指します。



相模原市での「Hybrid-BPO™」の取り組み

## ■ 背景

近年、総務省の「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」で「行政手続きのオンライン化」が示されるなど、行政サービスの DX への注目が高まっています。行政手続きの DX 化を進めるにあたっては、デジタル技術に頼るだけでなく、ユーザビリティ(使いやすさ)の観点からそれらをアナログのサービスと上手く組み合わせることで煩雑な行政手続きを分かりやすく案内していく必要があります。

相模原市では現在、高齢化や行政手続きの複雑化の影響もあり、問い合わせ数が増加傾向にあります。そのような課題解決に向けて、さまざまな手続方法や申請窓口等をパソコンやスマートフォン等から事前に把握できる行政手続検索サービスが有効と判断し、凸版印刷とパートナーである株式会社アスコエパートナーズ(本社:東京都港区、代表取締役社長:安井 秀行、以下アスコエ)が提供する「手続ナビ」を活用した「わたしの手続案内」を導入することとなりました。

凸版印刷では長年にわたり培ってきた BPO に関する経験と最新のデジタル技術を融合させた、「Hybrid-BPO™」を DX 事業推進における中長期的な重点施策として位置付けています。今般の相模原

市における取り組みを「Hybrid-BPO™」の起点として行政に広く提供することにより、社会やお客様のデジタル変革を推進していきます。

## ■ 相模原市における Hybrid-BPO™ の特徴と効果

「ちょっとおしえてコール相模原」および「わたしの手続案内」の双方の運用における特徴と見込まれる効果は以下を想定しています。

### ・コールセンターへの問い合わせ事例内容を「わたしの手続案内」へ反映

コールセンターに入った問い合わせを分析し、問い合わせ件数が多い事例を「わたしの手続案内」でナビゲーションすることで、問い合わせ数を削減する効果が期待できます。

### ・「わたしの手続案内」アクセスログ解析によるコールセンター品質向上

「わたしの手続案内」を利用する住民のアクセスログを分析することで、利用動向をつかみ、コールセンターのトークスクリプトに反映させることで、より一層のユーザビリティの向上を目指します。

### ・「わたしの手続案内」のコールセンターオペレーター教育への活用

「わたしの手続案内」のナビゲーションフローをコールセンターオペレーターの基礎教育へ活用することで、コールセンターの品質向上が期待できます。

#### (注1)「ちょっとおしえてコール相模原」

「ちょっとおしえてコール相模原」は相模原市が運営するコールセンターです。相模原市の行政手続きや、施設やイベントのご案内など、身のまわりのことにお答えします。

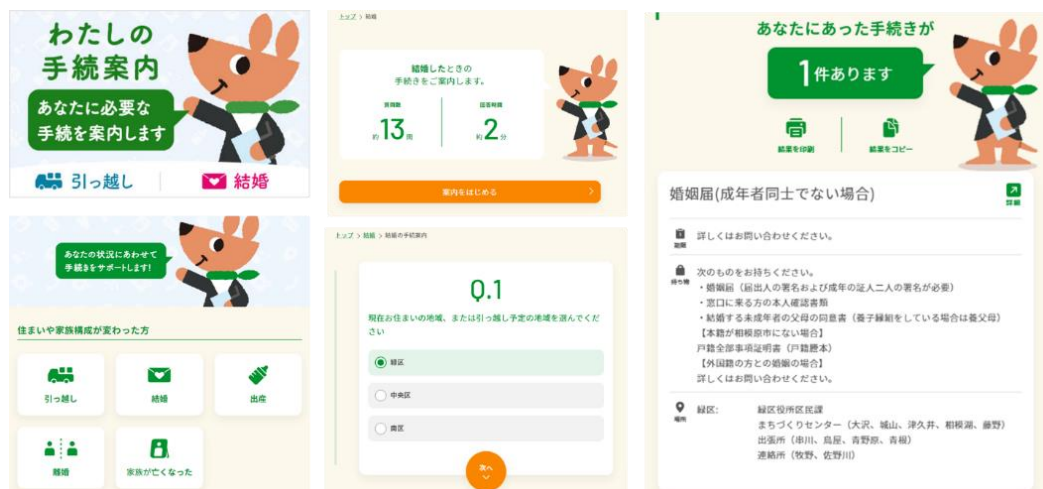
凸版印刷は、「ちょっとおしえてコール相模原」において、全国でも前例の少ない自治体の総合受付コールセンターとしての10年を超える運用実績があります。

「ちょっとおしえてコール相模原」ホームページ：<https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/callcenter/>

#### (注2)「わたしの手続案内」

「わたしの手続案内」は相模原市の行政手続き案内サービスです。住民それぞれのライフイベントに応じて必要な手続きと手続き方法を、Webブラウザにおける分かりやすい画面構成でナビゲーションいたします。住民の方々に事前に行政手続きの流れを把握してもらうことで、利用者の満足度と自治体側職員の業務量の削減が可能になります。

「わたしの手続案内」ホームページ：<https://tetsuzuki.city.sagamihara.kanagawa.jp/>



「わたしの手続案内」画面イメージ

## ■「Hybrid-BPO™」について

「Hybrid-BPO™」は、凸版印刷のアナログ技術ノウハウとデジタル技術を組み合わせた事務代行支援サービスの総称です。印刷事業やBPO事業で蓄積した運用ノウハウや業務設計力、コンサルティング力を活かしたバックエンド側のオペレーション技術と、プラットフォーム型のフロントエンド側サービスの提供で培ったデジタル技術を掛け合わせ、データ活用を機軸としたハイブリッドなDXサービスを提供します。

アナログ、デジタル双方の事務代行で生じる各種データを利活用し、プロセスの最適化や効率化、UXの向上を実現します。

## ■株式会社アスコエパートナーズについて

本社：〒105-0001 東京都港区虎ノ門5丁目12-13 ザイマックス神谷町ビル 2F

設立：2010年2月8日

代表者：安井秀行

資本金：5,000万円

事業概要：住民のライフイベントに応じた手続きと申請に必要な書類を案内するナビゲーションシステム「手続ナビ」をはじめとする、行政サービス情報に関する事業を展開しています。

公式ホームページ：<https://www.asukoe.co.jp/>

## ■ 今後の目標

凸版印刷は、地方自治体向けにオペレーションとデジタルツールを組み合わせた「Hybrid-BPO™」の展開を広げ、2025年度に200億円の売上を目指します。

## ■「Erhoeht-X™(エルヘートクロス)」について

「Erhoeht-X™(エルヘートクロス)」とは、凸版印刷が全社をあげ、社会や企業のデジタル革新を支援するとともに、当社自体のデジタル変革を推進するコンセプトです。

「エルヘート」は、当社創業の原点である当時の最先端印刷技術「エルヘート凸版法」から名付け、語源であるドイツ語の「Erhöhen(エルホーヘン)」には「高める」という意味があります。

凸版印刷は、これまで培ってきた印刷テクノロジーの更なる進化とともに、先進のデジタルテクノロジーと高度なオペレーションノウハウを掛け合わせ、データ活用を機軸としたハイブリッドなDX事業を展開し、社会の持続可能な未来に向けて貢献していきます。



\* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

\* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上