

2022年12月21日

報道関係各位

株式会社ネクスウェイ
株式会社エッグ
株式会社 TACT

ネクスウェイ、エッグ、TACT が、AI コールを活用した 自治体 24 時間 365 日の電話対応の実証実験を開始 ～郵送×SMS×AI コールで、自治体のバックオフィス業務の DX を支援～

TIS インテックグループの株式会社ネクスウェイ（本社：東京都江東区、代表取締役社長：松森 正彦、以下「ネクスウェイ」）、株式会社スカラの連結子会社である株式会社エッグ（本社：鳥取県米子市、代表取締役：新田 英明、以下「エッグ」）、USEN-NEXT GROUP の株式会社 TACT（本店：東京都品川区、代表取締役社長：溝辺 和広、以下「TACT」）は、新潟県三条市、群馬県草津町、群馬県昭和村と連携し、ふるさと納税「ワンストップ特例制度※1」の申請の際に発生する、寄附者と自治体間のコミュニケーション改善を目的とした実証実験を 2022 年 12 月 22 日～2023 年 1 月 10 日に実施することを発表します。

※1 ワンストップ特例制度：確定申告の不要な給与所得者等がふるさと納税を行う場合、確定申告を行わなくてもふるさと納税の寄付金控除を受けられる仕組み。

■背景

エッグでは、寄附者への電話連絡や、書類の発送業務等を自治体から一括して受託する BPO サービスを提供する中で、自治体が寄附者に代わり寄付金控除手続きを行う「ワンストップ特例制度」に関する業務に以下のような課題があることが分かりました。

- 年末年始は「ワンストップ特例制度」の申請書類の着荷に関する自治体への問い合わせが集中するため、多くの自治体職員のリソースが電話対応業務に割かれている。また開庁時間外は、電話が通じないため寄附者が問い合わせ出来ない状況になっている。
- 「ワンストップ特例制度」の申請の増加にともない、寄附者が提出する書類の不備も増加しており、自治体職員から寄附者へ不備を伝えるメールや電話をするといった連絡業務も増加している。

このような状況を受け、寄附者と自治体間のコミュニケーション改善をはじめ、自治体のバックオフィス業務の DX 支援を目的とした実証実験を、新潟県三条市、群馬県草津町、群馬県昭和村と連携し実施するに至りました。

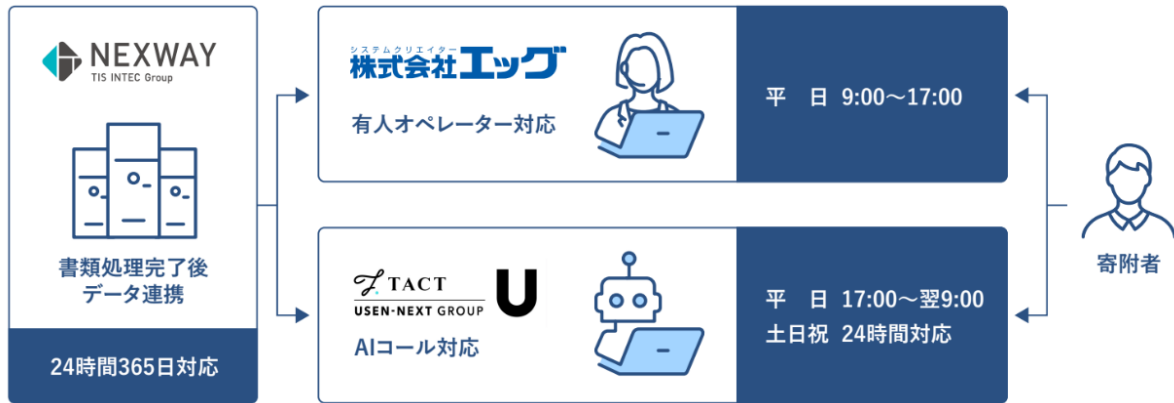
実証実験では、エッグの「ふるさと納税システム」に、ネクスウェイが提供するワンストップ郵送 DM サービス「NEXLINK オンデマンド便サービス」や SMS 配信サービス「SMSLINK」、TACT が提供する自治体向け音声自動応答サービス（AI コール）「AI コンシェルジュ® for LGWAN」を組み合わせることで、自治体の窓口対応時間を拡充し、業務負荷の軽減ができるかを検証します。

■新潟県三条市と取り組む実証実験の概要

年末年始の自治体の繁忙期に寄附者からの問い合わせで最も多い「ワンストップ特例制度」の申請書類の着荷確認に関する実証実験を行います。

現状は、寄附者から着荷確認の電話問い合わせが入ると、自治体職員が寄附者の情報を総合的に管理している Web サイトを確認して着荷状況を回答しています。今回、寄附者の着荷確認の処理結果をデータ化し、AIコールに連携することで24時間回答を可能にする実証実験を実施します。これにより今後の住民サービスの拡充の可能性を検討します。

<実証実験イメージ>

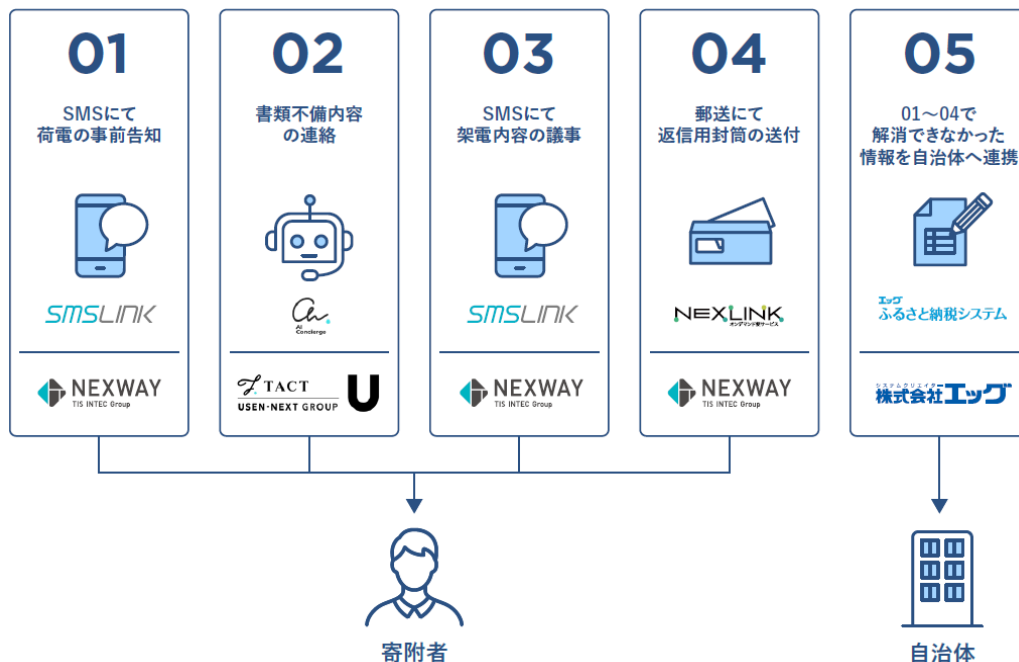


■群馬県草津町・同県昭和村と取り組む実証実験の概要

「ワンストップ特例制度」の申請書類に不備があった寄附者に対する自治体職員からの連絡業務に関する実証実験を行います。

現状は、自治体から寄附者への申請書類の不備に関する連絡はメールで行っておりますが、回収率が低いため、さらに自治体職員が寄附者に架電し不備内容を伝えています。今回、不備回収のための返信用封筒を同梱した書類を郵送し、SMS で電話を掛ける旨を通知し、AI コールおよび SMS で書類の不備内容の詳細を伝えるという、一連の作業を完全自動化する実証実験を実施します。これにより書類の回収業務の効率化、および書類の回収率の向上、回収期間の短縮を目指します。

<実証実験イメージ>



■新潟県三条市のコメント

市役所では平日の午前 9 時から午後 5 時までの電話しかお受けできなかったため、仕事をされている方など、お問い合わせが難しいこともございました。また、最も多いお問い合わせの一つである「ワンストップ特例制度」の申請書類の着荷確認に職員の時間が取られていました。

今回の実証実験により、24 時間お待たせすることなく、「ワンストップ特例制度」の申請書類の着荷確認ができるようになり、利便性を高めることで寄附者様の顧客満足が向上するとともに、職員が他の業務に集中できる体制をとれるようになるのではないかと期待しております。

■群馬県草津町・同県昭和村のコメント

現状、書類不備の連絡をメールや架電で通知していますが、解消できないケースが一定数ありました。特に「ワンストップ特例申請」の期限間近になると、問い合わせ件数も多くなり、対応にかなりの時間を要しています。

本実証実験により、郵送、SMS、AI コール等さまざまな方法で寄附者様へ通知することで、寄附者様に気づいていただき、多くの不備が解消されることを期待しています。

■今後について

今後、ネクスウェイ、エッグ、TACT では、自治体が有人で実施している住民対応等の事務作業の自動化を目指し、自治体 DX に貢献します。

■ネクスウェイの「NEXLINK オンデマンド便サービス」と「SMSLINK」について

● 「NEXLINK オンデマンド便サービス」について

「NEXLINK オンデマンド便サービス」は、宛先データと原稿ファイルを WEB 上にアップロードするだけで、郵送 DM が発送できるサービスです。どこからでも、最短で入稿当日に、1 通から DM を発送可能です。

詳しくは、URL をご参照ください。 <https://dm.nexway.co.jp/>

● 「SMSLINK」について

「SMSLINK」は、「宛先リストのアップロード」「メッセージの作成」「送信日時の設定」の 3 つのステップで SMS を簡単に配信できるコミュニケーションツールです。

届けたいメッセージをパソコンやシステムから簡単に SMS 配信ができ、本人確認（SMS 認証）以外にも予約リマインド、請求連絡、問い合わせ対応等、電話が繋がらない・メールを見てもらえない課題の解決策として幅広くご利用いただいています。携帯キャリアと直接接続し、初期・月額費用は 0 円、1 通 8 円からの業界最安値水準で、届いた分のみ到達課金です。

詳しくは、URL をご参照ください。 <https://smslink.nexway.co.jp/>

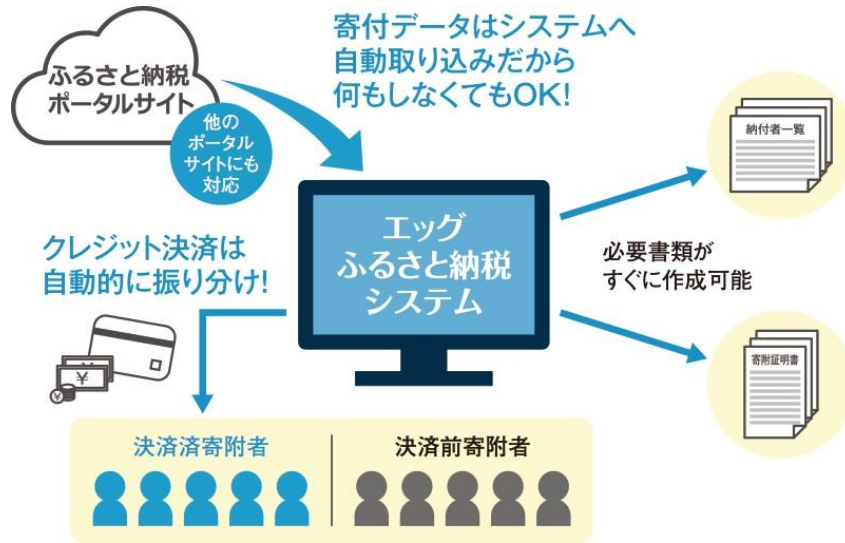
■TACT の「AI コンシェルジュ® for LGWAN」について

「AI コンシェルジュ® for LGWAN」は、主に地方公共団体向けに提供されている総合行政ネットワーク（LGWAN）に対応した AI を活用する電話の自動応答サービスです。電話時に人の発する言葉を音声認識でテキスト化し、辞書やデータベースと連携・適切な回答を抽出・音声合成で回答することで、AI を活用した音声対話 AI ソリューションです。

詳しくは、URL をご参照ください。 <https://www.tactinc.jp/service/ai>

■エッグの「ふるさと納税システム」について

「ふるさと納税システム」は、寄附者情報や返礼品の管理、各種関連書類の作成等を、自治体職員様が正確、簡単に行うことができるシステムです。



詳しくは、URL をご参照ください。 <https://furusato-tax.egg.co.jp/>

株式会社ネクスウェイについて (<https://www.nexway.co.jp>)

「FOR MOVIN'想いを情報でつなぎ、躍動する社会をつくる」を事業理念に掲げるネクスウェイは、お客様の想いに向き合い、その想いを情報という形に仕立て、世界に伝わり、つながり合うきっかけをつくれます。その手段は多岐にわたり、30年の歴史を誇る FAX 一斉送信サービスをはじめ、薬剤師を支援する公益社団法人 日本薬剤師会との共同メディアや、取引開始をスムーズにする KYC 業務支援サービス等、お客様のニーズや時代の流れに合わせたラインナップが強みです。

株式会社エッグについて (<https://egg.co.jp>)

株式会社エッグは、「IT の力で未来を創る。すべてはお客様の未来のために。」を掲げ、事業活動を通じ豊かな地域社会の創造に貢献していくことを目指しています。

IT を活用した課題解決方法をお客様の立場に立ち、作業の効率化やコストの低減等を提案し、ふるさと納税事業をはじめとした事業を展開しています。

株式会社 TACT について (<https://www.tactinc.jp>)

TACT は、社会を取り巻く目まぐるしい環境変化をいち早く捉え、最も得意とする BPO・コールセンター オペレーションを軸に、注目されている AI 技術・ICT 技術を駆使し、コールセンターの効率化・コスト削減をサポートしています。

※ 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。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

【本件に関するお問い合わせ先】

◆報道関係からのお問い合わせ先

株式会社ネクスウェイ 経営企画本部

ビジネスアクセラレーション 人事広報室 佐野・納谷

TEL : 03-6887-1615 (直通) e-mail : public_relations@nexway.co.jp

株式会社エッグ 社長室

TEL : 0859-36-8881 (直通) e-mail : egg@egg.co.jp

株式会社 USEN-NEXT HOLDING 広報部 豊倉

TEL : 03-6823-2010 (直通) e-mail : unhdpr@usen-next.jp

◆本実証実験に関するお問い合わせ先

株式会社ネクスウェイ コミュニケーションプラットフォーム事業本部 ふるさと納税業務支援グループ

TEL : 0120-341-890 e-mail : clp@nexway.co.jp

株式会社エッグ 社長室

TEL : 0859-36-8881 (直通) e-mail : egg@egg.co.jp

株式会社 TACT AI ソリューション事業部

TEL : 03-6741-4152 (直通) e-mail : ai_operation@tactinc.jp