

窓口業務の受託について

平成29年8月1日

株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト
北陸支店
カスタマーソリューション事業推進部

田町 一英

1

• 窓口業務受託の背景と経緯

2

• 受託当初の取組み内容

3

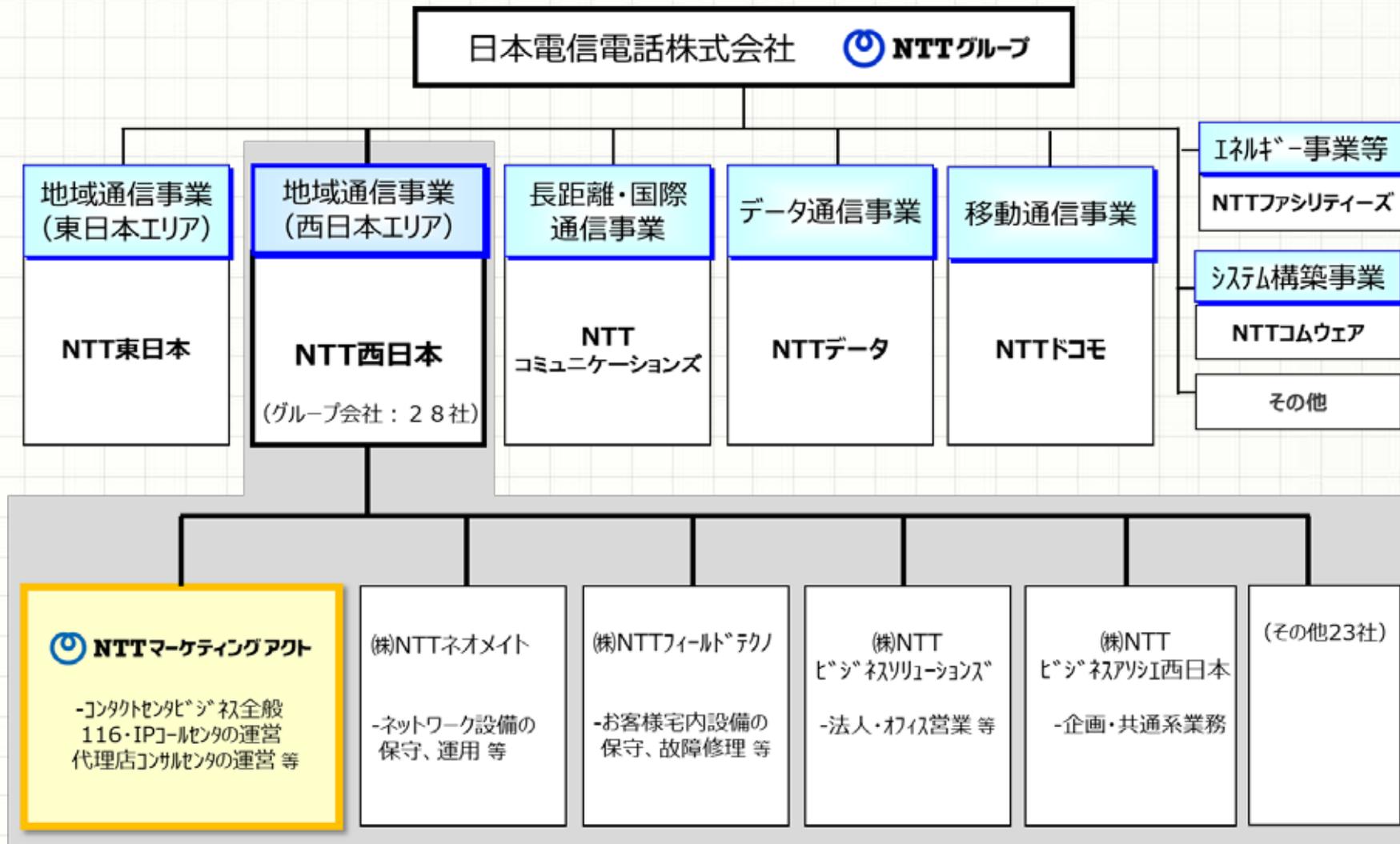
• 品質改善の継続的な取組み

4

• 受託にあたっての懸念事項

5

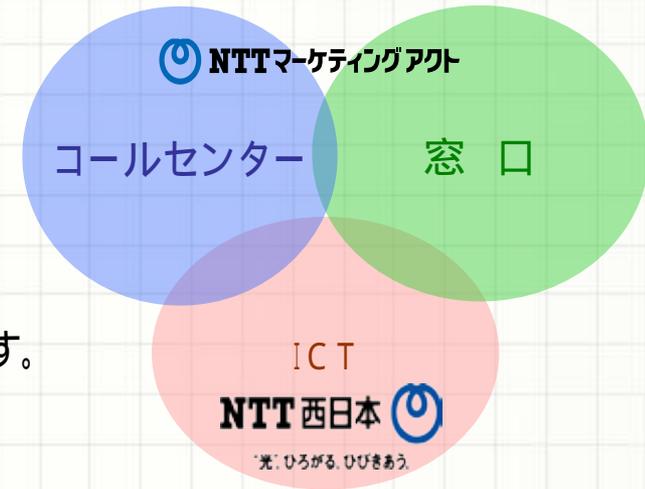
• 今後の方向性



長年にわたるコールセンターの運営経験

弊社は、NTT西日本グループの一員として、116や104

サービスの経験とノウハウを基に自治体や民間会社の
電話サービスであるコールセンターを中心に業務運営をしております。



情報セキュリティへの取組み

〇社員に年4回の個人情報保護研修の受講を義務付け、情報セキュリティの強化を図っています。



Pマーク
認定番号
第21000030(06)号
JIS Q 15001 2006準拠



ISMS
認定番号
IS563421
JIS Q 27001:2014

制度	規格	対象	要求
Pマーク	日本工業規格	企業単位	適切な個人情報の取り扱い
ISMS	国際標準規格	事業所単位	情報の機密性・完全性・可用性の維持

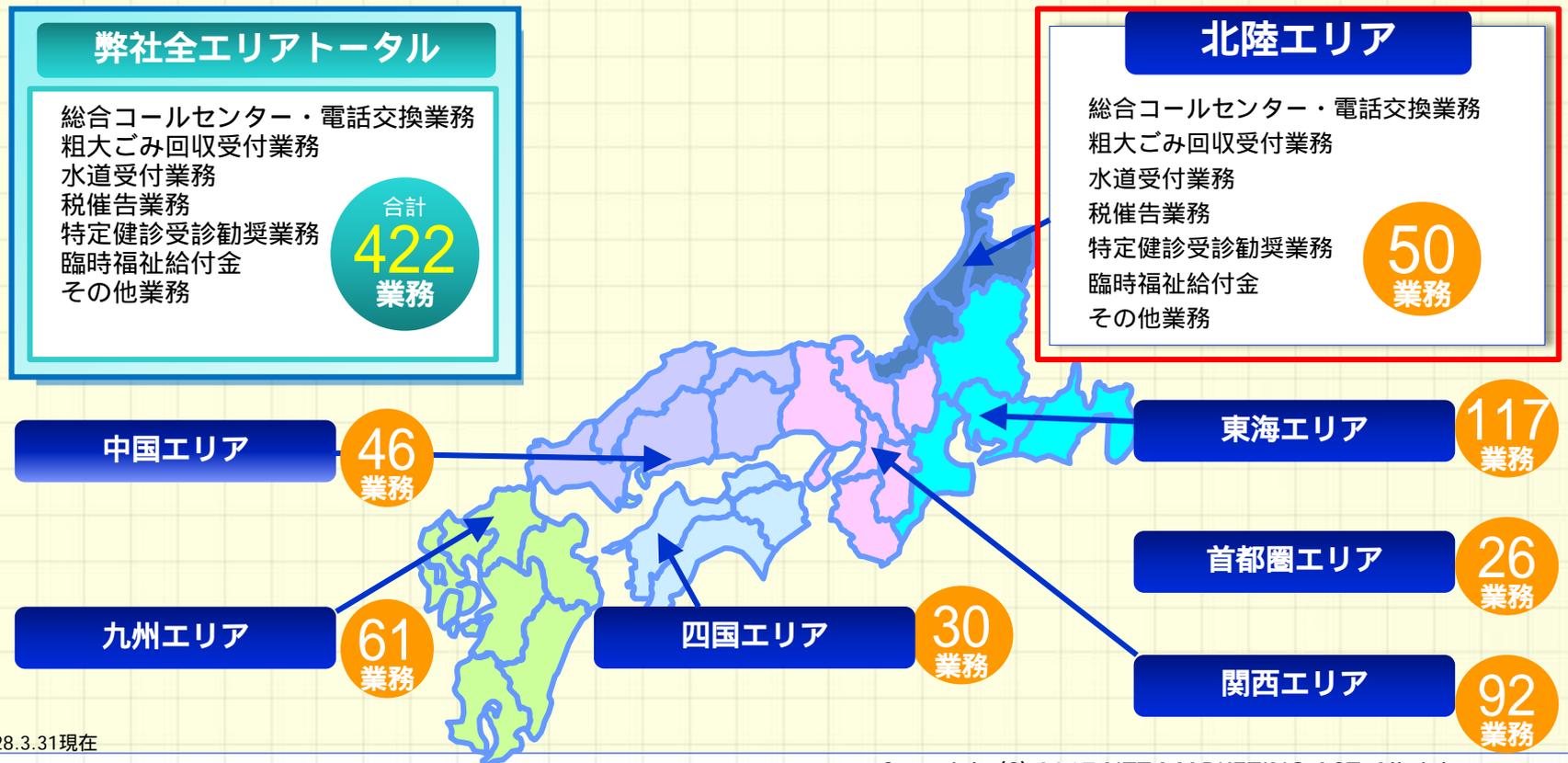
運営体制および公共業務受託実績

地域密着の事業運営

西日本エリアに6支店と36センタを配置し、2万人を超える社員が各地域に根差した事業運営を行い、お客様のご要望にも迅速に対応しています。

公共分野における豊富な業務受託実績

弊社は、これまでコールセンターの運営を始め、公共分野における各種業務受託に多数の実績を持っております。



1

• 窓口業務受託の背景と経緯

2

• 受託当初の取組み内容

3

• 品質改善の継続的な取組み

4

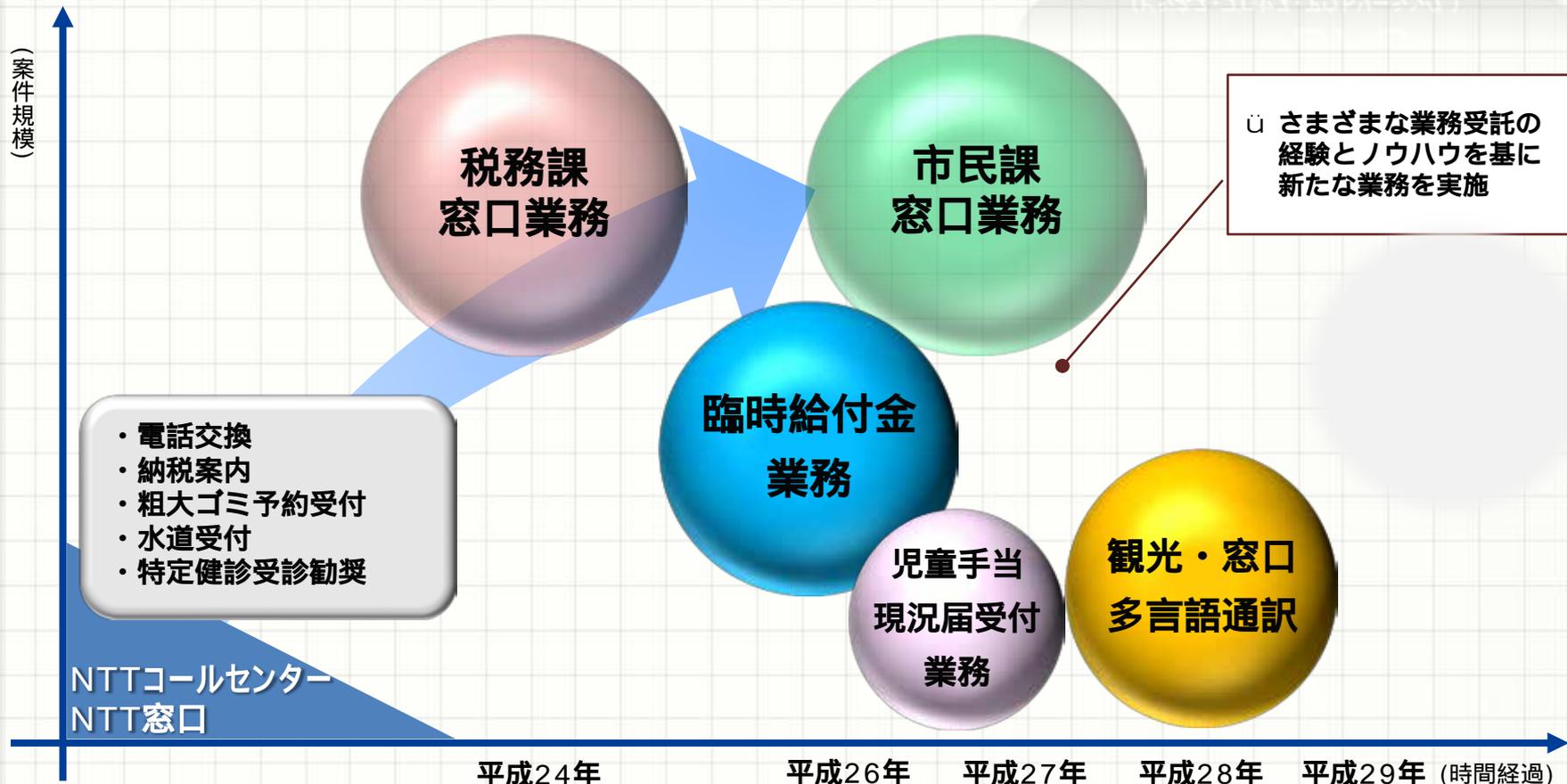
• 受託にあたっての懸念事項

5

• 今後の方向性

窓口業務受託の背景と経緯

コールセンター単独の業務委託から
周辺業務を含めたBPOへシフト



1

• 窓口業務受託の背景と経緯

2

• 受託当初の取組み内容

3

• 品質改善の継続的な取組み

4

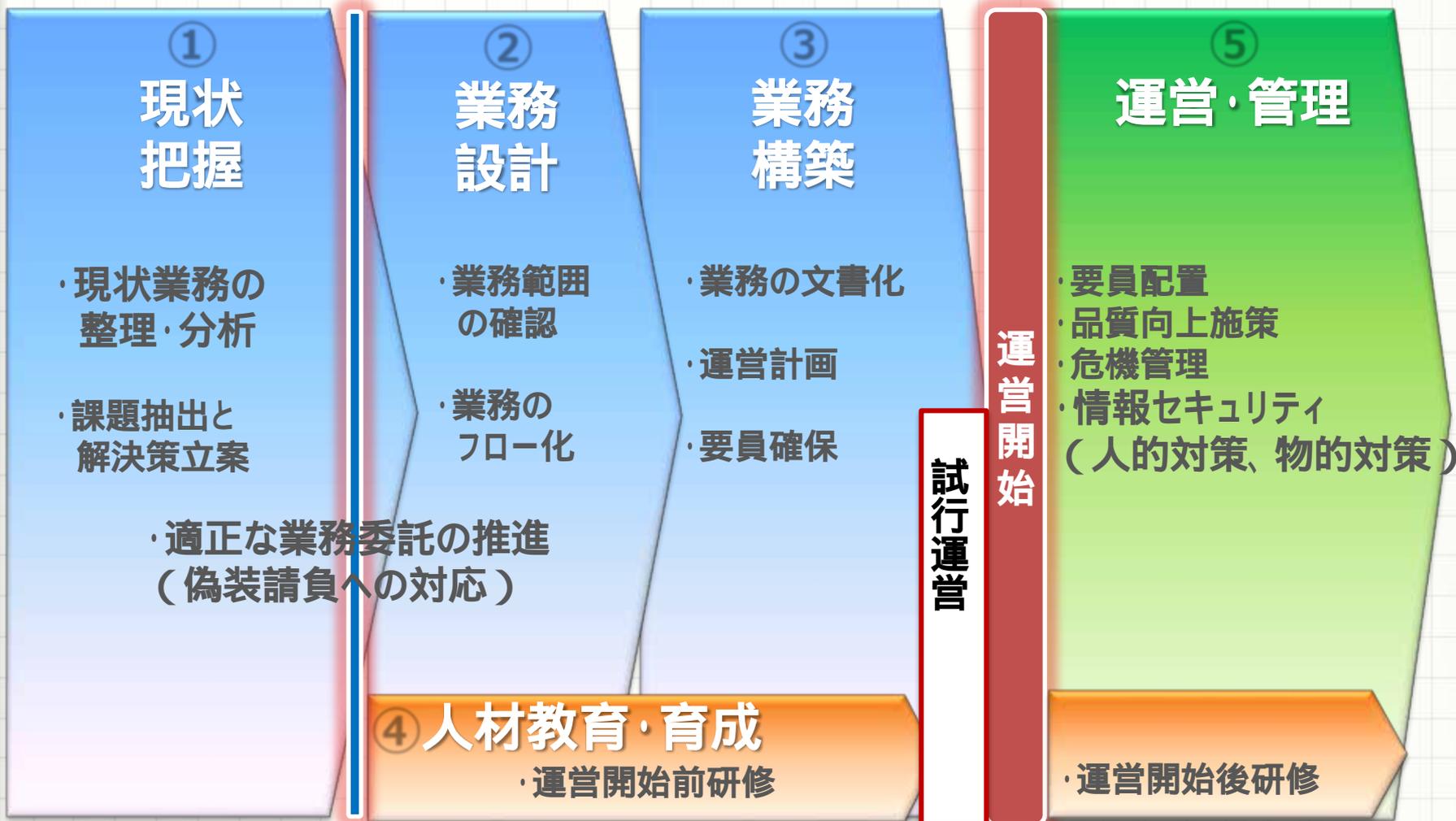
• 受託にあたっての懸念事項

5

• 今後の方向性

受託当初の取組み内容

平成25年				平成26年	
3～9月	10月	11月	12月	1月	2月～



入札

1

• 窓口業務受託の背景と経緯

2

• 受託当初の取組み内容

3

• **品質改善の継続的な取組み**

4

• 受託にあたっての懸念事項

5

• 今後の方向性

○ 弊社は、日々の窓口業務のなかで自治体と協力しながら品質改善に取り組んでいます。

課題	具体的な取り組み
証明書発行のミス防止	<ul style="list-style-type: none">・ 審査用クリアファイル、BOX等の利用・ 自動計算ツールの作成・ 紙管理簿の電子化 
繁忙時期の混雑解消	<ul style="list-style-type: none">・ 一部の業務に特化した窓口を設置・ フロアマネージャーの配置・ 年間カレンダーを考慮した柔軟な配置と増設 
市民サービスの維持・向上	<ul style="list-style-type: none">・ 職員との合同勉強会による事例共有、課題解消・ 制度ルール変更の都度、マニュアル更新・ アンケート結果に基づく改善策の実施 

1

• 窓口業務受託の背景と経緯

2

• 受託当初の取組み内容

3

• 品質改善の継続的な取組み

4

• 受託にあたっての懸念事項

5

• 今後の方向性

受託にあたっての懸念事項

人材確保

- 求人倍率、賃金上昇による複数年契約（定額）への影響
- 開始時、繁忙期に向けた習熟への十分なトレーニング期間

業務効率

- 自治体独自ルールの一統と処理手順の標準化
- システム導入による自動化

災害対応

- 緊急連絡体制に基づく合同訓練の実施
- 非常時優先業務のフローと順位を検討

1

• 窓口業務受託の背景と経緯

2

• 受託当初の取組み内容

3

• 品質改善の継続的な取組み

4

• 受託にあたっての懸念事項

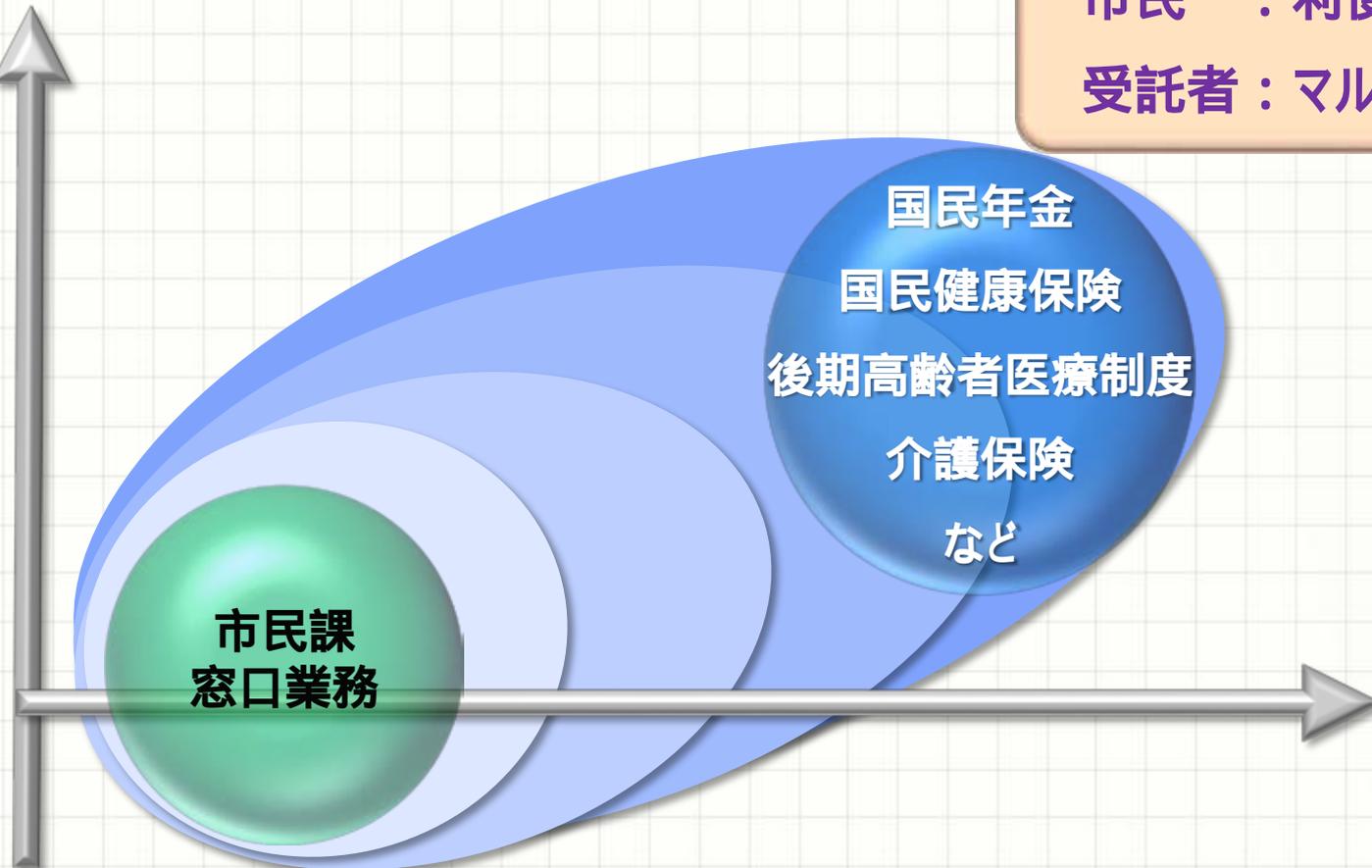
5

• 今後の方向性

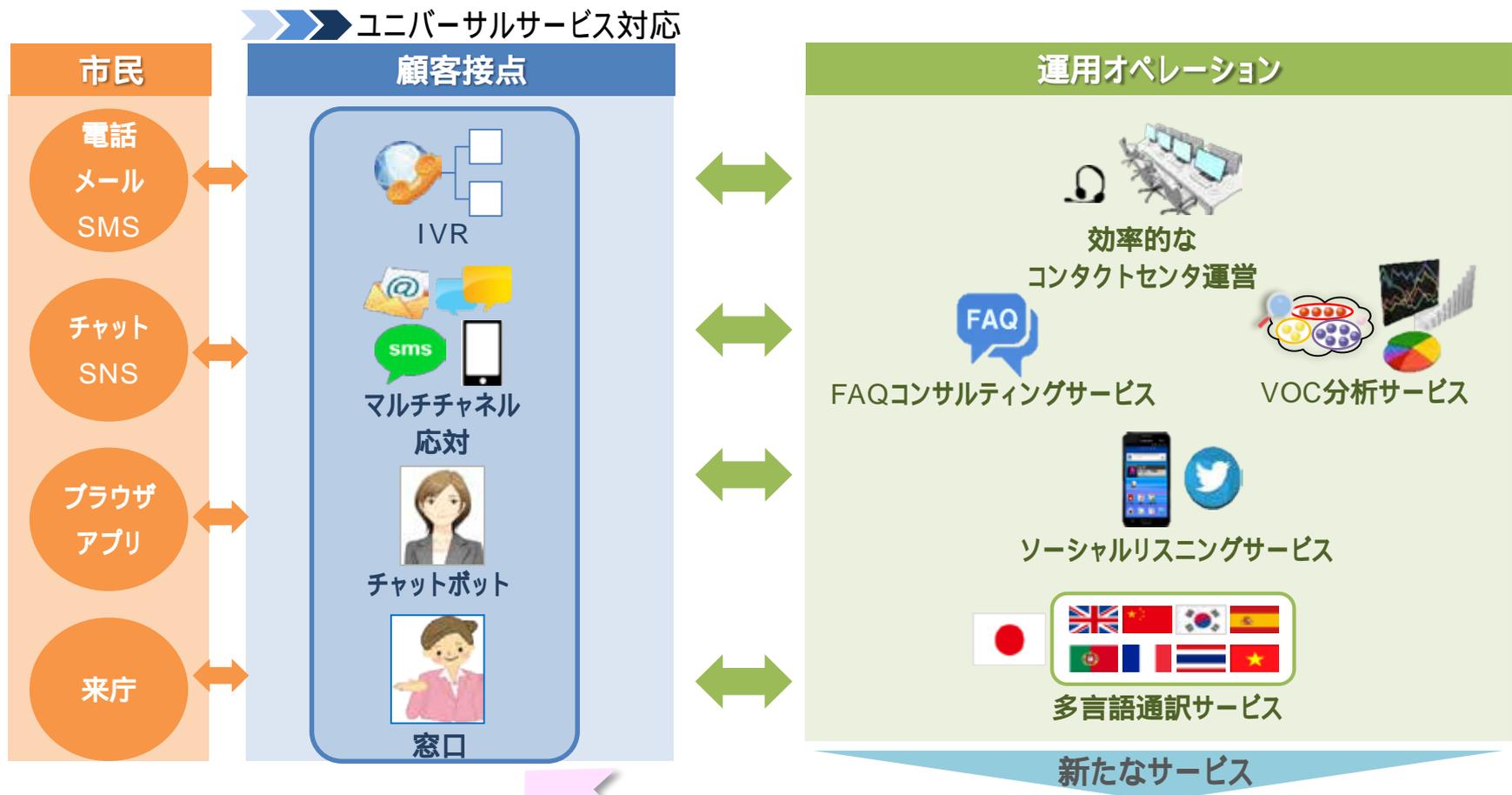
業務範囲の拡大とワンストップ

自治体：業務効率化
市民：利便性向上
受託者：マルチスキル化

ワンストップ



チャネル多様化への対応と業務省力化



新たなサービス

AI活用による業務支援



NTTグループは、corevo®を構成する4種のAI技術群を活用し「安心・安全で豊かな社会の実現」を目指します。

Agent-AI
Heart-Touching-AI
Ambient-AI
Network-AI

<http://www.ntt.co.jp/corevo/> より引用

Agent-AI

人間と共存し、日々の生活を豊かにするAgent-AI

Agent-AI は、音声・言語・画像メディアから、人の意図や感情を理解し、ロボットや仮想エージェントによる身振り手振りも交えて、人との高度な「対話」を実現するAIです。

利用シーン

定型業務からの解放：コンタクトセンターや金融機関の**窓口業務**など、マニュアル化された定型業務の支援 / 代替

専門家の負担軽減：医療・介護場面における医師・介護士の各種業務支援

不自由さの解消：高齢者や育児中など、日々の移動やコミュニケーションに不自由を感じている方々の日常生活