

三郷市キャラクター
「かいちゃん&つぶちゃん」

埼玉県三郷市へショートメッセージサービスを導入 市民への重要なお知らせを、開封率の高いショートメッセージ サービスで行い、情報伝達率の向上をはかる

導入背景

三郷市は、市税などの納付に関して納期限を1ヶ月以上経過した時点で未納になっている市民に対し、納付を推奨する架電を実施し、新たな滞納者の発生を未然に防ぐことに努めてきました。しかし、市民への重要なお知らせを個人の携帯電話宛に電話で連絡するケースが多くなってきている昨今、さまざまな理由で電話に出て頂けないケースが少なからず発生していました。その結果、架電実施にかかる人件費などのコスト高騰・業務工数の増加が課題となっていました。

導入サービス

従来、納付推奨対象者に行っていた、3回目の架電を止め、ショートメッセージの一斉配信に運用を変更。行政からのメッセージが直接携帯電話番号に届き、待ち受け画面にプッシュ通知で受信を知らせることができるため、メッセージの認識率・開封率が他のコミュニケーション手段より格段に高くなり、対象者に対して要件が伝わりやすくなりました。

導入効果

ショートメッセージの開封率は90%を超えると言われており、メッセージを確認した対象者から折り返しの電話を頂く前に、滞納していた市税などが振り込まれるなどの事例も発生しており、納付率の向上が期待できます。さらに、従来の連絡が取れるまで電話し続けるという運用や送付状・郵便物などの準備・発送業務にかかる工数を大幅に削減し、懸念されてきた人件費の高騰による委託費増加の抑制も実現しました。

SMS導入で、コスト削減と行政サービス向上の両立を実現する

三郷市は、平成25年からトランスコスモスさんに納付呼びかけセンター業務を委託し、現年度課税分の徴収率向上に努めてまいりました。しかし、市財政の根幹である市税徴収の現場でも、行政コストの見直しが積年の課題となっていました。このたび、担当者様よりSMS導入について、ご提案をいただきました。全国的にも例のない取組みですが、コスト問題やSMSの有用性について検討を重ね、導入に当たっては慎重に試験運用を実施し、本年7月より本格的な運用に踏み切りました。

電話による納付呼びかけに加えて、SMSによる一斉発信を行うことで、電話が繋がらない対象者に架電を繰り返す必要がなくなったため、オペレーター業務のコスト削減を図ることが可能になりました。また、要件を対象者に伝えるSMSの効果は目を見張るものがあり、呼びかけセンターを介しての納付約束率は、大幅に向上しています。要件が的確に伝わるので、窓口対応のトラブルも減少し、業務全般の効率化と、ひいては行政サービスの向上にも繋がる結果が得られ、今後も大いに期待しています。

財務部 収納管理課
課長

木村 仁 様

業務効率化
運用削減
コスト削減市税などの
納付率向上ショートメッセージ開封率
90%超

ショートメッセージサービス導入

埼玉県南東部に位置する三郷市は、行政サービスの一環として、市税などの納付に関して納期限を1ヶ月以上経過した時点で未納になっている市民に対し、納付を推奨する架電を実施し、新たな滞納者の発生を未然に防ぐことに努めてきました。しかし、先般、自治体から市民への重要なお知らせは、個人の携帯電話宛に電話で連絡するケースが多くなってきており、「仕事のため電話に出ることができない」、「知らない番号からの着信には出ない」といったさまざまな理由で、市民に重要な電話に出て頂けないケースが少なからず発生していました。その結果、市税などの納付を推奨する架電実施にかかる人件費などのコスト高騰・業務工数の増加が、三郷市において課題になっていました。

トランスコスモスはこうした三郷市の課題を解決するため、市税の納期限などの重要なお知らせを、確実にテキストで届けることができるショートメッセージサービス*導入を支援しました。

サービス導入の業務設計や運用体制の構築などの導入支援からショートメッセージ配信に関するオペレーター業務などの運用業務までをトータルでサポートしています。

* ショートメッセージサービスは、アクリート社SMS配信プラットフォーム・サービス「アクリートSMS」を使用

電話・送付状・郵便物などのコスト削減と納付率の向上

従来、納付推奨対象者に2回架電し、それでも納付約束が得られない場合、3回目の架電を行う運用をしていましたが、ショートメッセージサービス導入後は3回目の架電を止め、ショートメッセージの一斉配信

に運用を変更しました。

電話による架電の場合、対象者の電話に繋げて通話しなければ要件を伝えることができませんが、ショートメッセージ配信の場合、行政からのメッセージが直接携帯電話番号に届き、待ち受け画面にプッシュ通知でメッセージの受信を知らせることができるため、メッセージの認識率・開封率が他のコミュニケーション手段より格段に高くなり、対象者に対して要件が伝わりやすくなりました。

ショートメッセージの開封率は90%を超えと言われており、メッセージを確認した対象者から折り返しの電話を頂く前に、滞納していた市税などが振り込まれるなどの事例も発生しており、納付率の向上が期待できます。

さらに、従来の連絡が取れるまで電話し続けるという運用や送付状・郵便物などの準備・発送業務にかかる工数を大幅に削減し、懸念されてきた人件費の高騰による委託費増加の抑制も実現しました。

行政と市民のコミュニケーションの最適化

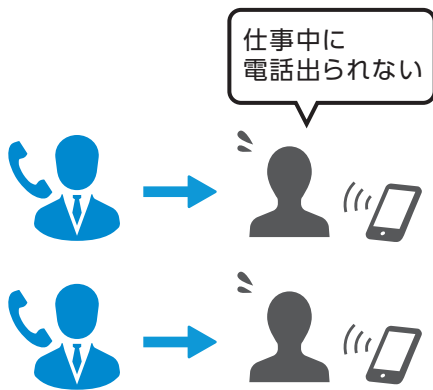
業務の効率化・コスト削減・行政サービスの向上は、三郷市以外の自治体においても共通の課題です。また、市民の生活変容に合わせて行政サービスへの要求も変化するため、自治体には常に柔軟な対応が求められます。

トランスコスモスは今後も、三郷市の行政サービス向上への支援を継続し、三郷市における業務実績と蓄積したノウハウをもとに、ショートメッセージサービスを活用した効率的かつ付加価値の高いサービスを日本全国の自治体へ提供することで、行政と市民のコミュニケーションの最適化に貢献してまいります。

三郷市役所 提供サービス

電話のみ

一人ひとりに電話で連絡



SMS利用

1回の操作で一斉連絡(SMS一斉送信)



トランスコスモス株式会社

お問い合わせ

0120-120-364
9:00~18:00[土・日・祝日を除く]

g_sales@trans-cosmos.co.jp
www.trans-cosmos.co.jp



11820183
トランスコスモスは「プライバシーマーク」の認定企業です。

*この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。*サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。*トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。*その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。