

1.基本事項

本業務を実施する上での基本方針

「すべては収納率向上のために」

弊社は自治体様における催告業務のプロフェッショナル集団です。「**結果を出す**」ことを目的に、**弊社が一丸**となって貴区業務にあたります。常に創意・工夫を重ね改善を繰り返し、貴区の**持続的成長に貢献**いたします。

Step
01

安定かつ効率的な
業務運営

徹底した個人情報保護体制や実績に基づく教育カリキュラムを用意しております。豊富な実績をもとに**安定的かつ高品質**（正確性/効率性）な業務運営をご提供いたします。

Step
02

継続的な施策
立案と改善

職員様の負担軽減や収納率向上のため、業務分析や報告、課題の把握を徹底いたします。施策を立案、職員様にご提案後、改善策を実行し、成果を測定いたします

Step
03

ミッションの実現

半年度整理の積極的な促進と職員様が徴税吏員の業務に専念していただく環境をつくることで**収納率向上を実現**いたします。また、ミスのない対応や親切丁寧な対応によって、**区民サービス向上**を図ります。

弊社を選択する最大のメリット



① 業務を熟知した人材と蓄積されたノウハウで高品質な運用を実現

全国の自治体業務における豊富な経験を持つ人材と、現場で培ったノウハウを活かしたマニュアルやFAQを運用に組み込むことで、**精度と効率を両立した成果重視の業務運営が提供可能**です。



② 全国自治体との豊富な実績に基づく最適提案

現在、全国の自治体を受託中。これまでの多彩な実績の中から、各自治体様に**最適な成功事例を選定し、効果的な業務展開を可能**にいたします。



③ システムベンダーとしての強みを活かしたITソリューションの提供

グループ会社が開発した滞納管理システムや、独自のSMS送信システムなど、業務効率化を実現するITソリューションを自社内で提供可能。**システムと業務運用を一体化したサービスで、業務全体の最適化を支援**いたします。

2.人員配置計画・職員の社内研修制度について

人員配置計画について

従事者の新規採用に際して、最も重視する点は「**応募者の資質**」です。もちろん、類似業務経験があることに越したことはありません。ただ、業務運営にあたりフォーカスすべきは「**結果→貴区の収納率向上**」です。そのためには、経験有無よりも、業務計画を確実に達成するマインド（＝**達成欲**）と「常に自分をアップデートさせたい」という**向上心・学習欲**を保持していることを重視いたします。

職員様のスキル向上に向けた社内制度の有無

弊社には**キャリアパス制度**があり、下表の通りスキルアップ、キャリアアップのための研修カリキュラム（一例）を用意しております。なお、**正社員登用制度**もあり、これまでパート社員から**合計15名の正社員登用が実現**しています。

研修・面談	頻度	対象者	目的
リーダー育成研修	年1回実施	リーダー候補者	業務スキルの長けたリーダー候補者向けに 業務リーダーや業務管理者へとステップアップ できるように研修を行います。
SV（業務管理者）研修	年1回実施	管理者	業務管理者向けの集合研修を実施し、マネジメントスキルの研修だけでなく、他自治体様での運用手法を学び、協議や意見交換を実施し、好事例やノウハウを共有いたします。希望者には、 正社員登用者研修も実施 しております。

3.提案内容における実績・効果（催告業務・事務補助業務）

SMS送信業務実績・効果

携帯のSMS（ショート・メッセージ・サービス）を用いた催告手法は電話や文書といった既存の催告手法のデメリットをカバーし、非常に効果の高い施策です。

ダイレクトメール（DM）の活用実績・効果



区民からの返電を目的とした**ダイレクトメールの送付が非常に効果的**です。はがきサイズの用紙にお電話や来庁を求める文言を記載し、ご連絡があった場合には**電話番号を確実に聴取**いたします。

預貯金調査（電子照会）業務におけるRPAの導入効果



某自治体様では、同業務にRPAを導入したことで、職員様からの調査依頼からデータ作成、データ送信に係る時間を削減できております。貴区におきましても**同等の削減効果が得られる**と考えております。

4.クレームを改善に繋げた効果的な事例

事例
01



ホットボイス活用による案内文言の改善

【事例内容】窓口職員の説明がわかりにくいという来庁者の声を付箋（ホットボイス）で収集。複数件寄せられたため、説明文言のFAQを見直し、マニュアルとトークスクリプトを修正。
【効果】説明時のトラブルが大幅に減少し、来庁者満足度アンケートの「説明の分かりやすさ」項目が約10%向上。

事例
02



苦情事例の横展開で新人教育を強化

【事例内容】新人オペレーターの対応に関して、案内内容の不一致による混乱がクレームとして多発。
【対応策】過去のクレーム対応事例とFAQを事例集としてまとめ、研修カリキュラムに組み込む。
【効果】新人定着率の改善に寄与。初期対応力が向上し、**対応完了率がベテランと同水準**に。

5.アドバイザー業務におけるポイント

弊社の受託における最大のミッションは、**貴区の収納率向上**です。数多くの受託実績をベースとした知見・ノウハウを活かし、貴区の「**戦略的滞納整理の推進**」の支援ができればと考えております。

また、弊社は**戦略的視点に基づいた業務改善と実行支援を一体でご提供できる、数少ないパートナー**です。特に以下の点において、他社と一線を画する独自性と優位性を有しています。

advantages
01

業務パフォーマンス・品質・プロセスまで踏み込んだ改善提案

業務件数や納付約束率などの指標だけでなく、ミス・クレームの原因分析、業務ルールや職員様との連携方法の改善まで、実行可能なアクションプランとして提案いたします。

advantages
02

業務の可視化&深化したKPT設定の支援

滞納整理進捗（件数・額・催告状況・処分数など）を標準フォーマットで定期集計・見える化。また、業務毎のKPI（重要業績評価指標）設定の支援を行い、目標・実績管理の推進、成果指向型の運用ヘシフトさせます。