

株式会社ベルシステム24  
自治体様業務実績

平成20年10月31日

株式会社ベルシステム24



Creating Value through Dialogue  
**BELSYSTEM24**<sup>®</sup>



IS 75423 / ISO IEC 27001

## 企業情報

【商号】：株式会社ベルシステム24

【本社】：東京都豊島区南池袋2-16-8 藤久ビル東三号館

【設立】：1982年9月20日

【営業年数】：25年

【資本金】：90億円

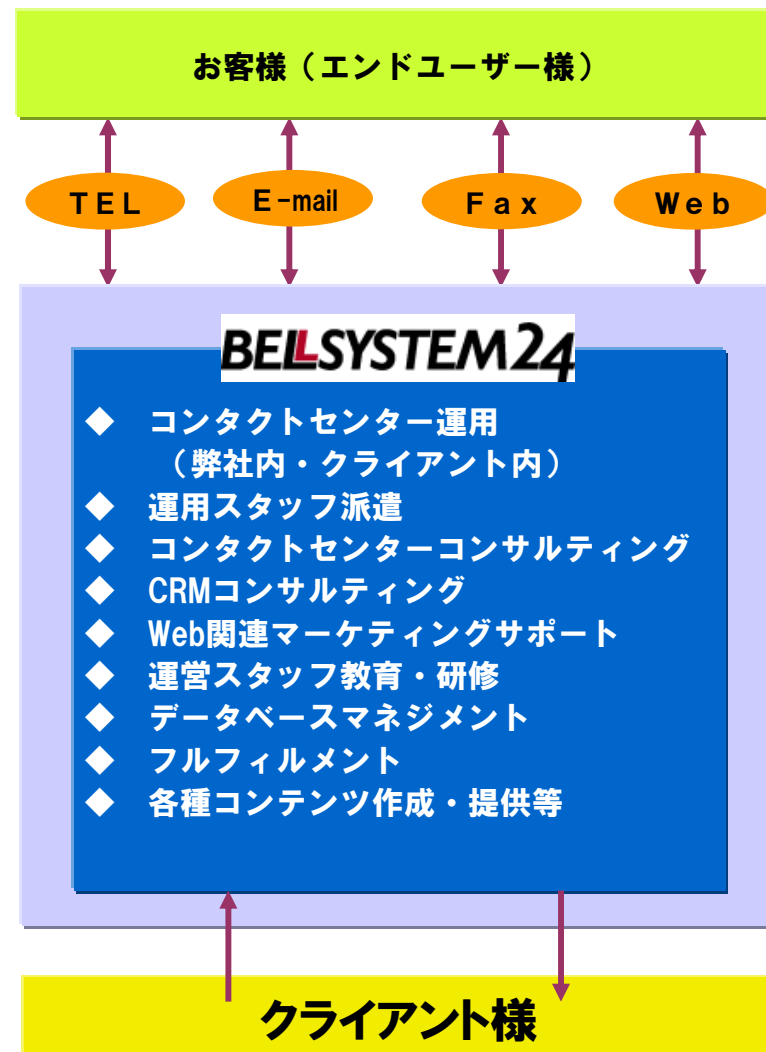
【オフィス/センター】：東京・大阪・名古屋・福岡・札幌・沖縄など全国34ヶ所

【従業員数】：従業員数 1,971名  
 オペレーター 27,377名

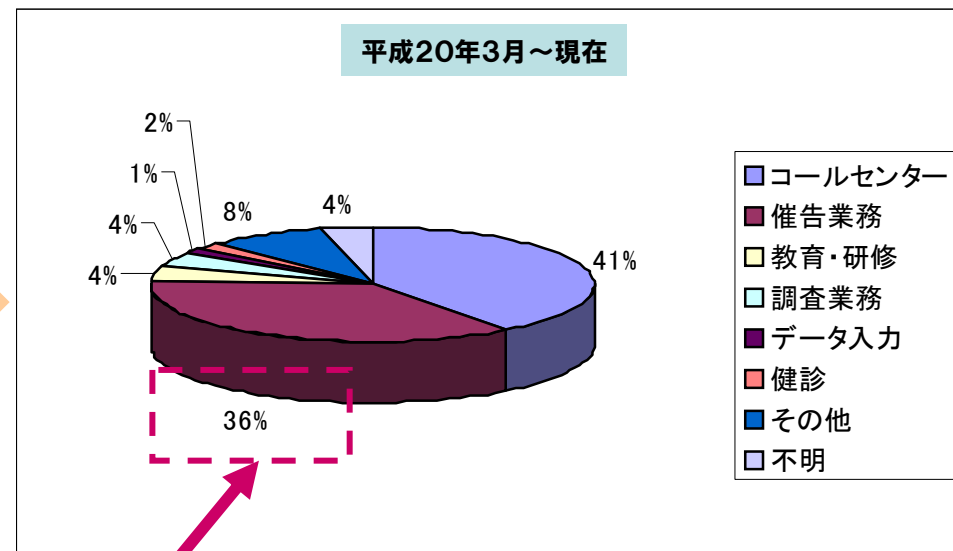
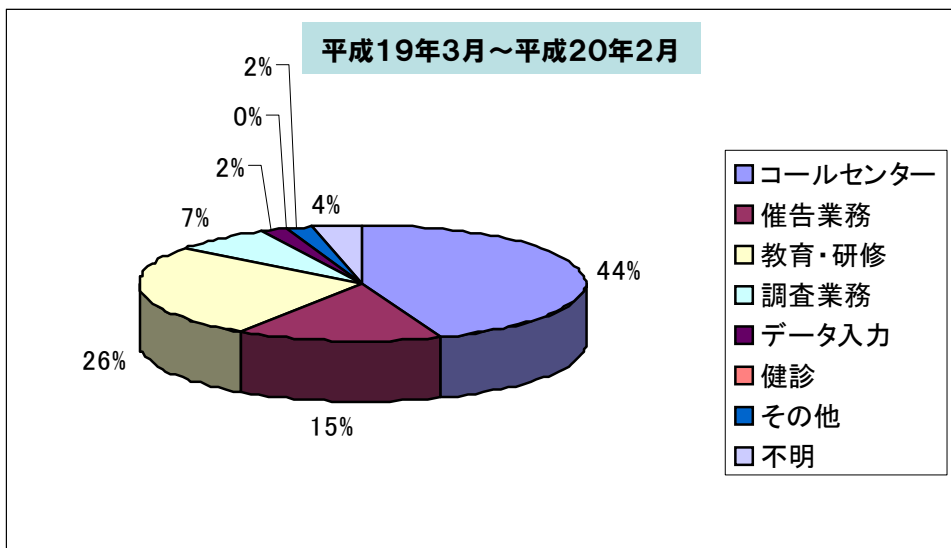
## オフィスネットワーク

- |                      |                       |
|----------------------|-----------------------|
| ■ 本社池袋東オフィス(東京都)     | ■ 中部支店(愛知県)           |
| ■ 北海道支店/札幌SAT(北海道)   | ■ 金沢営業所(石川県)          |
| ■ 旭川SAT(北海道)         | ■ 福井オフィス(福井県)         |
| ■ 東北支店(宮城県)          | ■ 関西支店/マルイトOBPビル(大阪府) |
| ■ さいたま新都心オフィス(埼玉県)   | ■ RMC大阪(大阪府)          |
| ■ RMCさいたま(埼玉県)       | ■ ハービスOSAKAオフィス(大阪府)  |
| ■ 柏セールスリードセンター(千葉県)  | ■ 大阪IMPオフィス(大阪府)      |
| ■ ベイフロントオフィス(神奈川県)   | ■ 三田NML(兵庫県)          |
| ■ みなとみらい湘南オフィス(神奈川県) | ■ 神戸三ノ宮オフィス(兵庫県)      |
| ■ 溝の口センター(神奈川県)      | ■ 中国支店(広島県)           |
| ■ 池袋西オフィス(東京都)       | ■ 岡山オフィス(岡山県)         |
| ■ 池袋南オフィス(東京都)       | ■ 高松営業所(香川県)          |
| ■ サンシャインオフィス(東京都)    | ■ 松江SAT(島根県)          |
| ■ 市ヶ谷センター(東京都)       | ■ 九州支店(福岡県)           |
| ■ 神宮前オフィス(東京都)       | ■ 博多駅前オフィス(福岡県)       |
| ■ 渋谷オフィス(東京都)        | ■ 沖縄SAT(沖縄県)          |

## 事業概要



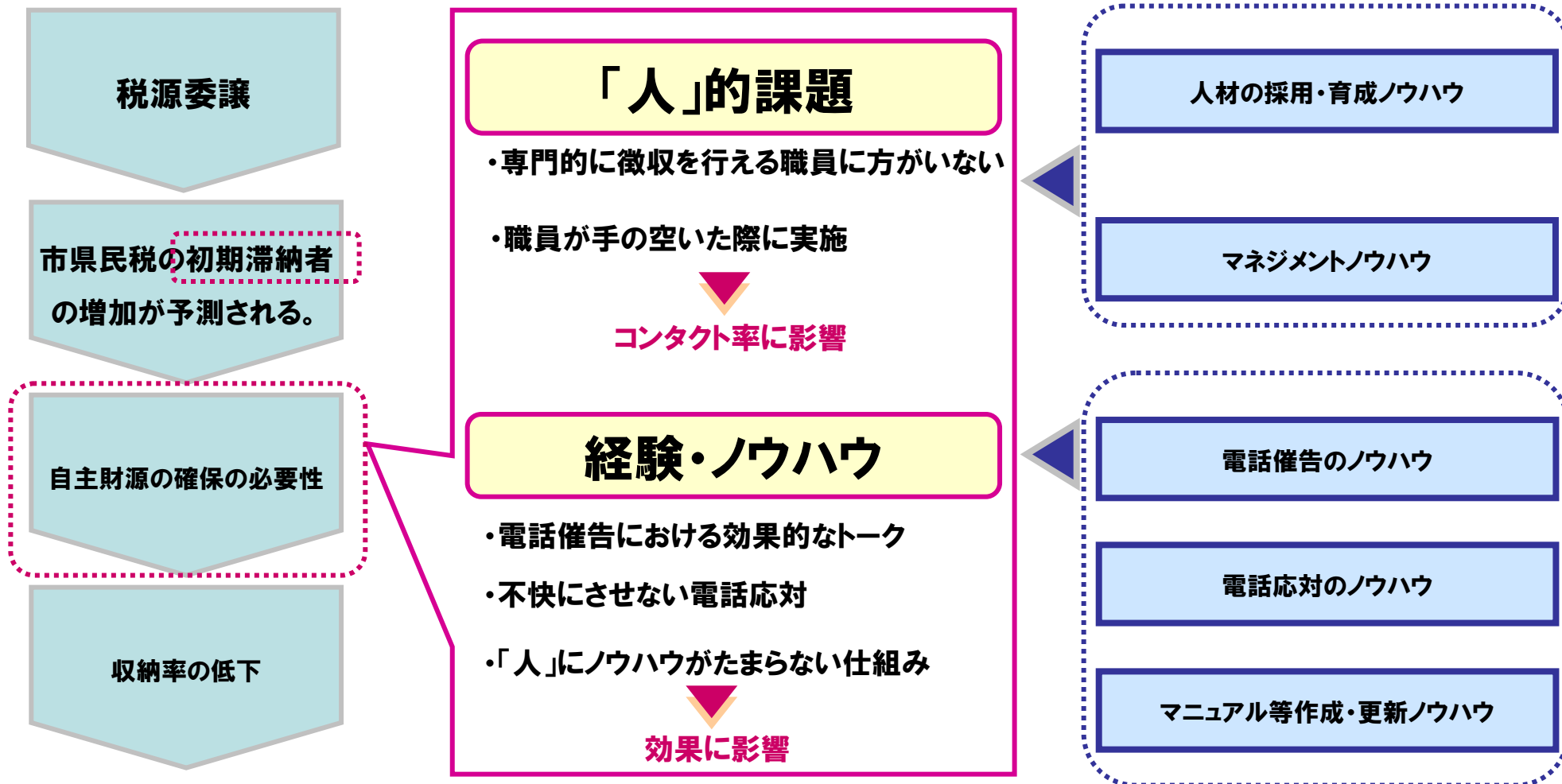
以下のデータは、弊社の前期(平成19年3月～平成20年2月)と、今期(平成20年3月～現在)における自治体様及び、公共事業様からご相談された弊社サービス内容の比率をあらわしております。

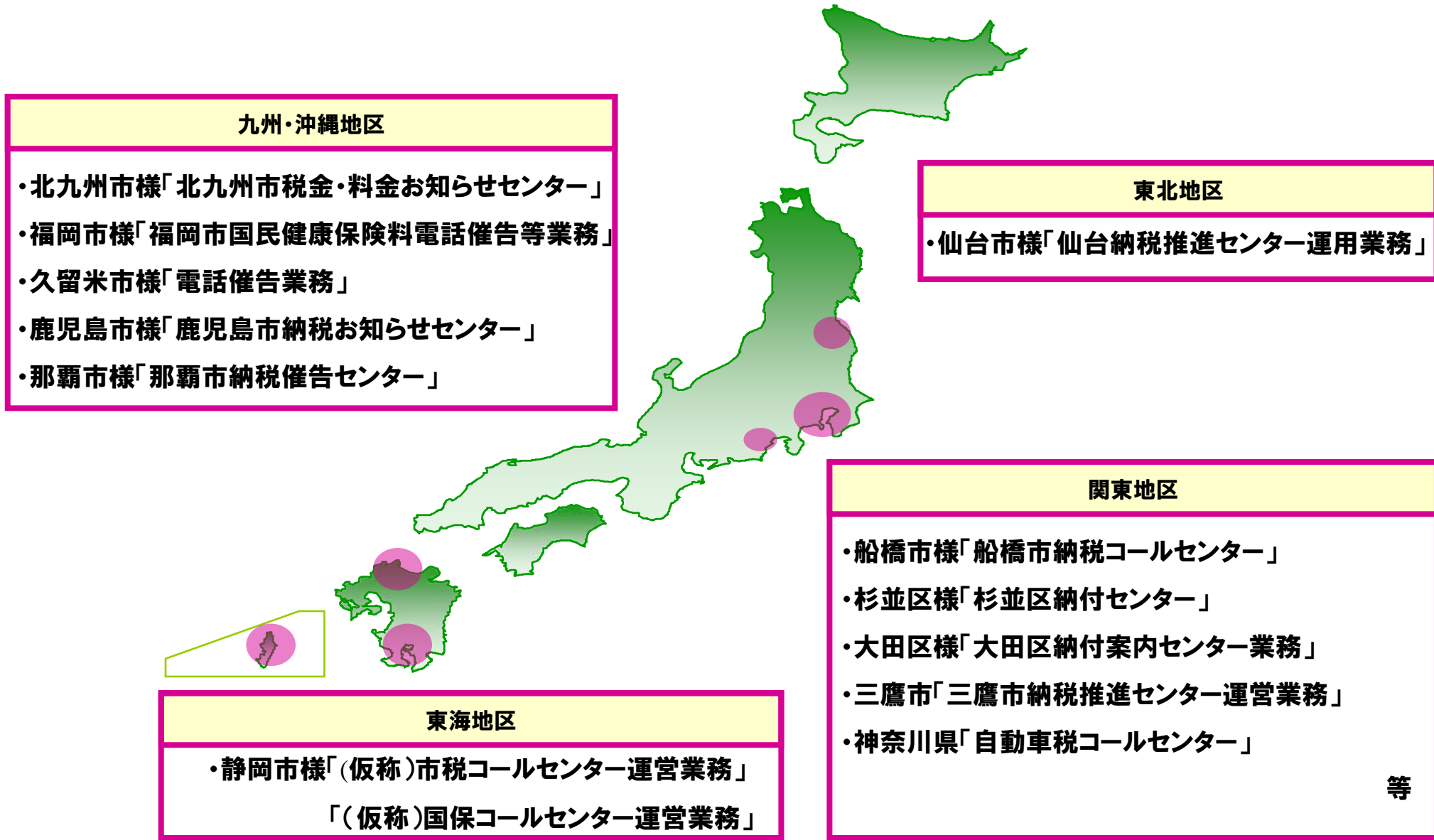


**催告業務の割合が顕著に増えてきている。**

※データ基は、弊社の営業進捗を管理するシステムから抽出しております。

自治体様により、多少事情は異なりますが、共通して抱えていらっしゃる問題点と課題は以下の通りと認識しております。その課題を解決する為、民間委託業者のノウハウをご活用いただいております。





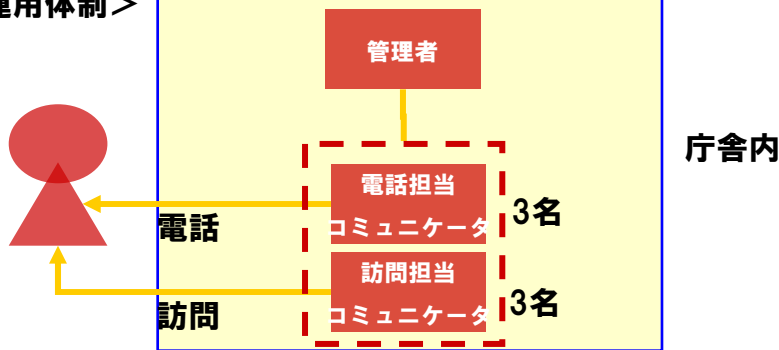
等

## A. 業務概要

### 納付センター運営

- 催告対象：住民税、国民健康保険、軽自動車税、保育料、介護保険料
- 業務内容：電話/文書による納付催告、納付書の発行業務、訪問による催告業務、居住確認調査、他
- 開設時間：平日 9:00~17:00  
 平日時間外（月2日） 17:00~20:00  
 土日・祝日（月1日） 9:00~17:00

### <運用体制>



## B. 課題

### 背景

税源委譲による自主財源確保、収納強化。

### あるべき姿

- 早期収納、自主納付
- 効率的な収納

### 実態

- 区職員が訪問督促することにより業務負担高

## C. ベルシステム24のアプローチ/解決策

- ☑ 訪問催告におけるセキュリティ対策により外部委託のリスクを解消（GPS携帯電話による行動監視、訪問ルール設定、コピー偽造防止用紙によるリスト作成）
- ☑ 効果的なタイミングでの架電（平日午前、土日祝日）
- ☑ 対話分析による効果的アプローチ方法の確立