

2021年10月28日

株式会社ホープ（証券コード：6195）

自治体向けに SMS を活用した新型コロナウイルス感染症対策業務支援サービスを提供開始 ～メディア 4u および CENTRIC との協業により、自宅療養者等の健康観察業務を支援～

自治体に特化したサービスを展開する株式会社ホープ（本社：福岡県福岡市、代表取締役社長兼 CEO：時津孝康、証券コード：6195、以下「当社」）は、株式会社メディア 4u（本社：東京都中央区、代表取締役社長：奥岡征彦、以下、メディア 4u）と、CENTRIC 株式会社（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：山田 亮、以下、CENTRIC）と協業で、SMS（携帯電話番号宛のメッセージ）を活用した新型コロナウイルス感染症における自治体の健康観察業務を支援するソリューション（以下、本ソリューション）を提供開始しますのでお知らせします。



**自治体向け SMS活用
新型コロナウイルス感染症
対策支援サービス**

メディア4uおよび
CENTRICとの協業により、
新型コロナウイルス感染症自宅療養者等の
健康観察業務を支援

市役所保健局
です。本日の定期健
康観察を行いますの
で、URLよりご回答
お願いします。
<https://xxx.lg.jp>

Q4.健康状態を教
えてください。
Q5.本日の体温を
教えてください。
Q6.外出の有無を
教えてください。

オペレーター

自宅療養者
など

■背景・目的

2021年10月現在新型コロナウイルスによる感染者数は減少しておりますが、行政・自治体では「第6波」が発生した場合を想定した備えや対策の準備を行っております。今夏の第5波では、保健所やフォローアップセンターにおいて、自宅療養者や濃厚接触者の健康観察業務が増大しました。厚生労働省では「第6波」に備えて病床確保上積み調整の動きもあり、自宅待機を余儀なくされる方や濃厚接触者への健康観察もこれまで同様に重要な役割を果たす業務となることが予想されます。

健康観察業務では今後、オペレーションの複雑化や人的リソースが逼迫することを想定した準備が必要になると予想され、感染者数が落ち着いている今こそ、そうした準備が可能となると考え、今回の自治体向けに SMS を活用した新型コロナウイルス感染症対策業務支援サービスを提供するに至りました。全国の自治体に対し、本ソリューションの導入により業務効率化および負担軽減を図り、ひいては住民の健康と安全を守るための行政サービスの強化の実現を手助けすることが主な目的です。

■具体的な取り組み

メディア 4u と CENTRIC では、新型コロナウイルスに感染した自宅療養者への健康観察業務にアンケートの URL を記載した SMS を活用することで、効率的かつ迅速な対応を可能にする業務支援システムの開発・販売、加えてシステム導入にあたってのコンタクトセンター全体の業務設計、コンサルティングを行っています。

当社とメディア 4u は、2021 年 8 月 27 日付で自治体への SMS 活用について協業していくことについて資本業務提携契約を締結しております（※）。そして今回、CENTRIC と当社の間で本ソリューションに関する基本合意を交わし、3 社協業にてサービスを提供するための体制を整えました。今後、当社のリレーションを活かして全国の自治体向けに当社から本ソリューションの提供を開始いたします。

開発したシステムでは、感染者の自宅療養者や濃厚接触者に対し SMS を送り、問診サイト（アンケートサイト）へ誘導、日々の健康状態を回答していただきます。自動での一斉配信やリマインド配信、回答結果の蓄積・レポート、回答結果（健康状態の悪化等）によるアラート通知など、現場が必要とする機能について改善・追加しています。日々増大する業務の効率化と迅速な対応を実現し、重篤な結果の発生を防ぐことができる仕組みとなっています。現在、導入・運用している自治体においては業務効率化に繋がっております。

当社はこれまでも新型コロナウイルス感染症対策関連で、新型コロナウイルス感染症啓発冊子の自治体との協働発行や、行政マガジン『ジチタイワークス』での新型コロナウイルス感染症における自治体の課題共有やナレッジなどの発信、ワクチン接種における医師採用における協働支援、など様々な形で自治体への支援を行っております。本ソリューションについて当社では、ジチタイワークス事業の BtoG ソリューションサービスを活用し、自治体にむけて導入提案を行っていく予定です。当社が有するツールや自治体へのネットワークを活用することによって、健康観察業務で課題を抱える自治体の課題解決に向けて取り組んでまいります。

※詳しくは 2021 年 8 月 27 日付の「株式会社メディア 4u との資本業務提携に関するお知らせ」をご覧ください。

<https://ssl4.eir-parts.net/doc/6195/tdnet/2020245/00.pdf>

■今後の見通し

本件が当社の当期の業績に与える影響は軽微なものと見込んでおりますが、今後、業績予想の修正が必要になった場合には、速やかに開示いたします。またメディア 4u との資本業務提携内容に基づき、本件以降も SMS を活用した自治体 DX への取り組みを強化してまいり所存です。

■各サービスの概要

・CENTRIC のコンタクトセンターサービス

CENTRIC は、EC 通販大手企業をはじめ、様々な顧客対応の基幹となるコンタクトセンター業務の受託、運営をしております。また国内コンタクトセンターとしては初導入となる音声感情解析システムを現場運用し、先端技術の導入にも意欲的に取り組んでおります。昨今、従来の to B コンタクトセンター業務に留まらず、需要が高まっている自治体関連業務も積極的に受託し、より公共性・公益性が高いエッセンシャルサービス提供事業者として、コンタクトセンター事業の運営に取り組んでおります。

サービス URL : <https://centric.co.jp/customer/>

・メディア 4u の法人向け SMS 送信サービス

メディア 4u は、国内主要 4 キャリア（docomo、au、SoftBank、Rakuten Mobile）との直接接続設計により、高品質と低価格を両立させた国内屈指の SMS 送信サービス「メディア SMS」を運営しています。クラウドサービスで WEB 管理画面の提供と API での提供になっております。本人認証、契約等の重要事項連絡、予約リマインド、督促など広い用途で利用されております。2022 年 1 月には、行政専用のプライベートネットワーク「LGWAN」を通じて SMS 送受信を可能とする「メディア SMS for LGWAN」をリリース予定で、自治体でのさらなる利便性向上を目指しています。

サービス URL : <https://media-sms.net/lp/>

・当社のジチタイワークス事業

ジチタイワークス事業では、「自治体で働く“コトとヒト”を元気に。」をコンセプトに自治体と民間の官民連携を促進しております。全国各地の自治体の先進事例やユニークな事例を取り上げ、業務改善の“ヒントとアイデア”を集める行政マガジン『ジチタイワークス』発行のほか、企業の依頼に基づく自治体向けの調査・ヒアリング、テレマーケティング、セミナーの共同企画などを行う BtoG ソリューション、自治体と企業をつなぐ協働支援プラットフォーム「ジチタイワークス HA×SH (ハッシュ)」、自治体職員の名刺を無料で作成できる「ジチタイワークス無料名刺」サービス、などの運営を行っております。

サービス URL : <https://jichitai.works/>

■商標について

記載されているサービスや製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

・株式会社メディア4u について (<https://www.media4u.co.jp/>)

代表者：代表取締役社長 奥岡 征彦

本社所在地：東京都中央区築地 3-17-9 興和日東ビル 9 階

設立：2005 年 11 月

事業内容：SMS 送信サービスの提供・インターネット広告代理事業、インターネットによる動画／音声／画像の配信サービス・ホスティング事業、各種ウェブアプリケーション開発、CRM システムの開発・提供、上記事業に付帯関連する企画制作業務など一切の業務

備考：ファブリカコミュニケーションズ（ジャスダック上場）100%子会社

・CENTRIC 株式会社について (<https://centric.co.jp/>)

代表者：代表取締役社長 山田 亮

所在地：東京都豊島区池袋 2-50-9-5F

設立：2009 年 4 月

事業内容：コンタクトセンターコンサルティング・コンタクトセンター運営、AI による音声感情解析システム開発

備考：国内最大手の EC 通販会社等のコンタクトセンターの運営を行っており、近年では、自治体の新型コロナウイルス感染症対策に関わる業務のアウトソーシング受託やコンサルティングサービスも積極的に行なっている。

・株式会社ホープについて (<https://www.zaigenkakuho.com/>)

代表者：代表取締役社長兼 CEO 時津 孝康

所在地：福岡県福岡市中央区薬院 1-14-5 MG 薬院ビル 7F

創業：2005 年 2 月

事業内容：自治体に特化したサービスを展開（広告事業、エネルギー事業、ジチタイワークス事業）

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ホープ ジチタイワークス事業部 ビジネス開発室 担当：種子田（たねだ）

Tel: 092-716-1480 / Email: jw_biz@zaigenkakuho.com

【取材・本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ホープ 広報・IR 課 担当：長田（ながた）・豊田（とよだ）

Tel: 092-716-1404（代表） / Email: pr@zaigenkakuho.com