



2022年4月28日

各 位

会 社 名 株式会社ヒューマンクリエイション
ホ ー ル デ ィ ン グ ス
代 表 者 名 代表取締役社長 富永邦昭
(コード番号：7361 東証グロース)
取 締 役 河 邊 貴 善
問 合 せ 先 管 理 本 部 長
(TEL. 03-5157-4100)

株式会社NTT データとの共同開発による 自治体向けオンライン相談窓口の実証実験を複数自治体と開始

記

当社 100%出資連結子会社である株式会社アセットコンサルティングフォース（本社：東京都千代田区霞が関三丁目2番1号、代表取締役：猪俣俊平、以下「ACF」という。）は、株式会社NTT データ（本社：東京都港区豊洲3丁目3番3号、代表取締役：本間 洋、以下「NTT データ」）との間で共同開発を行っているサービスが、2022年5月より複数の自治体と住民向けのオンライン相談窓口を設置する実証実験を開始することになりましたのでお知らせ致します。

1. 概要

ACF が提供するデジタル接客・営業ソリューション「コネクトフォース **TM**※1」を基盤製品として、NTT データとの間で「FG-TriView®」として共同開発を行って参りましたが、オンライン窓口サービスの有効性及び操作性について住民目線での精緻な検証を行うことを目的として、複数の自治体での実証実験を開始致します。（※2）

住民はオンライン相談で、対面と同じようなサポートを受けられます。自治体職員とビデオ通話ができるだけでなく、自治体職員に画面を操作してもらうことができるため、住民は画面上で不明点を会話・確認しながら一緒に手続き進められます。3 カ所を同時につなぐこともできるため、遠方家族と一緒に相談に参加したり、自治体の本庁・支所職員が同時に参加することも可能なサービスとなっております。

2. 業務提携・共同開発に至った背景

自治体における行政手続きのオンライン化が求められる中、その実現方法が課題になっています。2021年より政府が掲げるデジタル田園都市国家構想の中でも目指す姿の一例として「行かなくてよい市役所」が挙げられていますが、現状のオンライン行政手続きの利用率は、住民から「使いづらい」「正しくできているのか不安」という声もあり、伸び悩んでいる状況です。そのため、自治体においては住民目線で使いやすいサービスの提供と、職員の住民に対するきめ細やかなサポートへの役割が期待されています。

3. 今後の見通しについて

今後も NTT データとの業務提携を強化し、今回の実証実験の結果を基に、自治体だけでなく幅広い業界や業務への適用を視野に入れた「オンライン窓口サービス」の商用化を進め、2023年の早い段階での提供を目指します。「行かなくてよい市役所」の実現に寄与するほか、将来的には民間サービスと行政サービスを包含した住民サポートや被災時における遠方自治体の遠隔住民サポート等への拡張を目指します。

現時点では、当社2022年9月期の業績に与える影響は軽微と想定しております。今後、開示すべき事項が生じた場合には、速やかにお知らせいたします。

※1 2021年7月30日付リリース

自社製品・パッケージとして、対面せず取引を完結できるデジタル接客・営業ソリューション「コネクトフォース TM」を販売開始

※2 株式会社NTTデータ社ニュースリリース

<https://www.nttdata.com/jp/ja/news/release/2022/042502/>

以上