

2022年11月22日

株式会社チエンジ

(コード番号：3962 東証プライム)

りらいあコミュニケーションズとガバメイツ、自治体 DX 支援に関する業務提携  
～ 複数自治体における共同利用型 BPO の共同開発および  
自治体支援事業の共同営業に向けて基本合意 ～

当社の子会社である株式会社ガバメイツ（本社：愛媛県松山市、代表取締役社長 別府幹雄、以下、ガバメイツ）と、りらいあコミュニケーションズ株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 網野孝、以下、りらいあコミュニケーションズ）は、複数の自治体が利用できる共同利用型 BPO\*<sup>1</sup>（データクレンジングセンター）の開発および、自治体支援事業の共同営業に向けた基本合意書を締結しました。

■協業の背景

新型コロナウイルスへの対応において、地域間や組織間で横断的にデータ活用ができないなど、様々な課題が顕在化しており、デジタル化への遅れに迅速に対処するとともに、制度や組織の在り方などを変革していく社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）が求められています。

また、2020年12月には「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が策定され、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示され、とりわけ住民の身近な行政を担う自治体の役割は極めて重要であり、自治体 DX のさらなる推進が期待されています。

このような状況下、様々な自治体業務の受託経験から、自治体 BPO の構築ならびに運用ノウハウを保有するりらいあコミュニケーションズと、全国 200 以上の自治体と連携してきた実績から、300 万件以上の業務量調査\*<sup>2</sup>データ、1 万件を超える業務手順書のデータが登録・公開されている独自の自治体 DX 支援プラットフォーム（Govmates Pit）を有するガバメイツが協業することで、両社の持つ強みを活かし、自治体 DX を強力に支援できると考え、今般の基本合意に至りました。

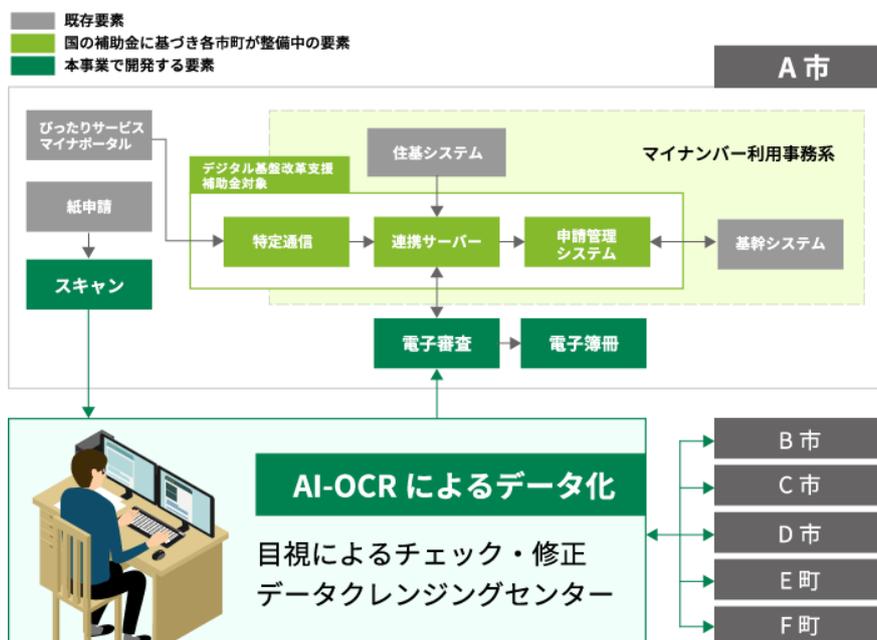
■両社の業務提携について

具体的な取り組みとしては、ガバメイツが 2022 年 6 月に愛媛県から受託した「市町業務標準化モデル構築事業」において、りらいあコミュニケーションズは紙の申請書類をデータ化する共同利用型 BPO（データクレンジングセンター）の構築・設計・運営ならびに標準化により生じる BPO 領域を担い、両社にて愛媛県内の全 20 市町における事務業務の可視化と標準化によって、行政職員の業務負荷軽減とコスト削減を支援します。

今回の業務提携は、愛媛県での事業推進プロセスをノウハウ化したうえで、全国の自治体に広げていくことを予定しています。りらいあコミュニケーションズとガバメイツは、業界の垣根を超え、強力に自治体 DX を支援

することで、自治体のデジタル活用を推進し、自治体職員の働き方ならびに住民の生活を豊かにしてまいります。

### 市町業務標準化モデル構築事業のイメージ図



#### ■ 参考

チェンジとコニカミノルタパブリテックの共同出資会社ガバメイツ、愛媛県「市町業務標準化モデル構築事業」を5億円で受注

[https://govmates.jp/wp-content/uploads/2022/06/220615\\_release.pdf](https://govmates.jp/wp-content/uploads/2022/06/220615_release.pdf)

\*1 Business Process Outsourcing の略

\*2 業務効率化および生産性向上に係る全庁共通の課題を抽出するために、庁内事務のプロセスと処理内容や処理時間を分析し見える化するための調査

#### 【株式会社ガバメイツについて】

株式会社チェンジとコニカミノルタパブリテック株式会社の共同出資会社。全国自治体業務のDX化を推進し、地域間格差のない世界を目指します。社名は Government（行政）と Mates（仲間達）を合わせた造語で、自治体に寄り添い、共に課題を解決していく真のパートナーとしての存在である意味を込めて名付けられました。愛媛県に本社拠点を置くことで、「地方発」のプラットフォームとして全国自治体業務のDX化を推進していき、国が提唱する「デジタル実装を通じた地方活性化」の実現を推進します。

企業 URL : <https://govmates.jp/>

【りらいあコミュニケーションズ株式会社について】

りらいあコミュニケーションズは 1987 年の創業以来、時代とともに変化する社会環境や高度化する消費者のニーズに合わせたサービスを通じて、お客様企業の事業成長に貢献してきました。国内外 60 以上の拠点で約 36,000 人のスタッフが、コンタクトセンター事業、バックオフィス事業において、長年培ってきたヒトによるオペレーション力と最新のテクノロジーを組み合わせた付加価値の高いサービスを提供しています。これまでの運用知見をもとに、お客様企業と消費者を「つなげる力」で新たな価値を創造し、より良い社会の実現を目指します。

企業 URL : <https://www.relia-group.com/>

サービスサイト『Relia Success』 : <https://www.success.relia-group.com/>

■ 商標について

記載されている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。

本件の問い合わせ先 :

りらいあコミュニケーションズ株式会社  
コーポレート・コミュニケーション部 岩本、坂井  
03-5351-7200 (代表)

株式会社チェンジおよび株式会社ガバメイツ  
広報担当 宗形

メールアドレス : [shin\\_munakata@change-jp.com](mailto:shin_munakata@change-jp.com)