

2023年3月23日

各 位

東京都千代田区外神田 1-18-13
株式会社エスプール
(コード番号：2471)
問い合わせ先:取締役社長室担当 荒井 直
TEL：03-6859-5599（代表）

エスプールグローバル、横須賀市とオンライン窓口の実証実験を開始 市内5か所にオンライン窓口を開設

当社の子会社で、広域行政 BPO サービスを提供する株式会社エスプールグローバル（本社：東京都千代田区/ 社長執行役員：佐久間雄介/以下、「エスプールグローバル」）は、神奈川県横須賀市と共同で、オンライン窓口を活用した各種電子申請の等の住民支援に係る実証実験を開始することとなりました。

1. 実証実験の背景

エスプールグローバルでは、複数の自治体から複数の業務を集約して受託するシェアード型の BPO センターを全国 15 か所で展開し、住民サービスの向上を目的とした自治体スマートカウンター『「みんなの」窓』やオンライン窓口を運営しています。これらの取り組みは、自治体の DX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進、および市の垣根を超えた効率的な広域行政アウトソーシングの新たな形として期待されています。

一方、横須賀市では、「利用者中心の行政サービスの実現」を目的として 2020 年にデジタル・ガバメント推進方針を策定し、行政のデジタル化に取り組んでおります。その一環として、同市では各種申請書を WEB フォームで作成する「書かない窓口」を推進していますが、このたびサービスの更なる利用促進を図るため、エスプールグローバルのオンライン窓口を市内 5 か所に開設することとなりました。オンライン窓口は、土日および平日夕方など開庁時間外でも専用オペレーターによるサポートを受けることができ、デジタル・デバイド*の解消が期待できます。

*デジタル・デバイド：インターネットやコンピューターなどを使える人と使えない人の間に生じる情報格差のこと

2. 実証実験の概要

実証実験では、エスプールグローバルのオンライン窓口を市内の行政センターや大型商業施設に設置いたします。同市で導入されている手続きナビや申請サポートプラス（行政手続き支援ツール）の操作、デジタル庁が進めている引越しワンストップサービス*や、マイナンバーカード申請・マイナポイント設定支援の手続きに関するサポートをビデオ通話によって受けることができます。

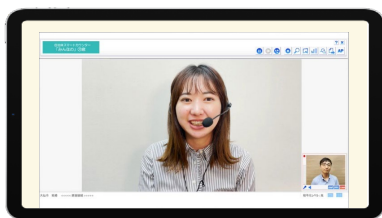
*引越しワンストップサービス：行政手続きだけでなく、民間手続きを含めた引越しに関する手続きをワンストップ化・オンライン化する取り組み

【期 間】 2023年3月23日（木）～ 2023年5月31日（水）
【設置場所】 追浜行政センター、西行政センター、役所屋中央店、コースカベイサイドストアーズ、
ウイング久里浜

[利用イメージ]

Step 1.

ビデオ通話で手続きの相談が可能



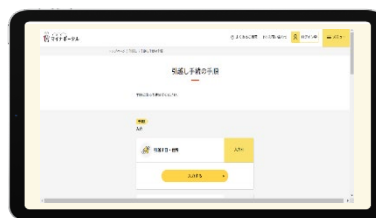
Step 2.

希望する申請内容を選択




Step 3.

オペレーターの案内に沿って申請



3. 子会社の概要

商 号	株式会社エスプールグローバル	
責 任 者	社長執行役員 佐久間 雄介	
所 在 地	東京都千代田区外神田 1-18-13 秋葉原ダイビル 10 階	
設 立	2021 年 12 月	
事業内容	自治体向け BPO 事業 (シェアード型 BPO サービス、自治体スマートカウンター「みんなの」②窓・オンライン窓口の運営)	
株 主	株式会社エスプール 100%	

【本件に関するお問合せ先】

株式会社エスプールグローバル

シェアード BPO 事業部 高橋 晋吾

TEL : 03-6859-6563 E-mail : glocal-contact@spool.co.jp

神奈川県横須賀市

民生局地域支援部窓口サービス課 藤原 TEL:046-822-8211

民生局子ども家庭支援センター子ども給付課 小実 TEL:046-822-9670