

2024年3月19日

株式会社チェンジホールディングス

イー・ガーディアン株式会社

総合ネットセキュリティ企業 イー・ガーディアン
「ふるさと納税ポータル運用業務 BPO サービス」を提供開始
～ふるさと納税ポータル運用をセキュリティから顧客サポートまで一貫してフルアウトソーシング～

当社の子会社であるイー・ガーディアン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：高谷 康久、以下「イー・ガーディアン」）は、当社と共同でふるさと納税ポータルの事業者様向けに「ふるさと納税ポータル運用業務 BPO サービス」を2024年4月より提供を開始することをお知らせいたします。

※ BPO（Business Process Outsourcing）：ビジネス・プロセス・アウトソーシングとは、業務プロセスの一部を一括して外部業者に委託することで、経営資源のコア業務への集中やコスト削減、固定費の変動費化、業務品質向上を目指す取り組みのことをいう



2023年10月にチェンジグループとなったイー・ガーディアンは、総合ネットセキュリティ企業として投稿監視、本人確認、広告審査、ソーシャルリスニング、サイバーセキュリティのほか、メタバース領域におけるインターネット世界の安心・安全を実現に向け、ネットセキュリティに関するあらゆる課題をワンストップでサポートします。また、国内各地に複数の拠点を有し、セキュリティ運用業務に加えてお客様の事務や顧客サポート業務を幅広く請け負っております。

当社は、事業子会社である株式会社チェンジや株式会社トラストバンクをはじめとしてグループ全体で、お客様のDX推進や業務改革の支援を通じてビジネス変革や効率化に貢献しております。また、ふるさと納税プラットフォームである「ふるさとチョイス」を運営し、多くの寄附者の皆様にご利用いただくことで、地域創生に寄与しております。

本サービスは、総合ネットセキュリティ企業であるイー・ガーディアンが有するケイバビリティと、事業・業務のDX化推進を支援し、かつふるさと納税プラットフォームを運営する当社の強みを融合し、寄附者の皆様にもポータル事業者にも貢献できるよう組成しております。また、本サービスを通じて、イー・ガーディアンは幅広く事業シナジーを創出し、さらに企業価値を高めてまいります。

令和5年8月の総務省『ふるさと納税に関する現況調査結果』によれば、令和4年での寄附実績は金額で約

9,654 億円、件数で約 5,184 万件まで増加しており、令和 5 年では 1 兆円を突破したことが確実と言われております。市場の拡大に合わせて、ふるさと納税ポータルも数を増やしており、『自治体のふるさと納税ポータルサイト利用調査結果（ふるさと納税総研調べ）』では、2014 年では 2 つだったポータルサイトが 2022 年では 31 サイトまで増加しています。今後も市場拡大に伴い、さらにポータルサイトも増えるものと予測されます。

各ポータルサイトは成長、競合差別化のために掲載自治体の拡大や掲載商材の開発に取り組み、ふるさと納税のさらなる普及と市場拡大を目指しています。あわせて、決済処理やセキュリティ対策、顧客サポートなどサイト運用のための各種業務にも限られた人員リソースを割いています。

ポータルサイト運用に関わる業務は共通性が高く、サイト横断的に集約することが可能です。そして、人員をコア業務であるポータルサイト差別化に集中させることで、各ポータルサイトはもとより、ふるさと納税自体が寄付者の方々や地方自治体にとって、より魅力度の高いものになると考えます。

イー・ガーディアンは、同社の持つケイパビリティを結集し、かつ当社が持つ業務ノウハウを融合して、ふるさと納税関連業務を一貫してサポートする「ふるさと納税ポータル運用業務 BPO サービス」を提供開始する運びとなりました。本サービスを通じて、より魅力的かつ便利で安全なふるさと納税の拡大に寄与してまいります。また、本件取り組みは、単に業務をアウトソースしてもらっただけでなく、お客様であるポータル事業者とより戦略的なパートナーシップを組み、「ふるさとチョイス」の提携ネットワーク拡大に繋げることも大いに期待されます。

本サービスにおいて、イー・ガーディアンは自社ケイパビリティを、ふるさと納税関連業務向けに再編成することで、業務をセキュリティから顧客サポートまで一貫した幅広い業務のフルアウトソーシングをふるさと納税ポータル運営事業者様に提供いたします。

また、将来的に一部サービスについては、ポータルサイトだけでなく自治体直営サイトに対しても提供していくことを予定しております。

<イー・ガーディアンのケイパビリティの活用>

- ・ 各センター：国内に展開する複数のセンターにおいて、コンテンツ掲載管理や顧客および自治体からの問い合わせ対応、クレーム対応、寄付者への証明書発行や返礼品発送管理、請求・回収管理、デジタルマーケティング・SEO 対策を経験豊富なスタッフが実行
センター内には制限区画を有しており、決済に関わる審査対応・エラー対応・不正利用チェックや、個人情報の取り扱い等の分離が可能
- ・ サービス・システム運用：24/365 の監視サービスにより、利用状況に応じたシステム拡張やサービス死活監視、離脱ポイント管理など、EC サイトに不可欠なモニタリングを行い、緊急対応や定期レポート作成を実行
- ・ セキュリティ対策：ポータルサイトの脆弱性対策や管理者端末等のセキュリティ、アクセス制限・監視、個人情報保護対策など、総合ネットセキュリティ企業のノウハウで確実に対策
- ・ 投稿監視・ソーシャルリスニング：掲載している返礼品や発送等の評判やトラブルなどを一早く把握し、影響を最小化できるよう自社テクノロジーと専門家スタッフにより監視
- ・ 業務改革・BPR：本サービスの受託時・運営時を通じて、自社スタッフが業務の標準化を行い、継続的な

効率化を実現（当社の業務 DX ノウハウを活用）

なお、本件が業績に与える影響につきましては現段階で軽微であると判断しておりますが、今後業績に影響を与えることが判明した場合には、速やかに公表いたします。

【ふるさと納税ポータル運用業務 BPO サービスの概要】

ポータルサイト事業者様と BPO 契約を締結し、ふるさと納税ポータルサイトに関連する業務一式についてアウトソーシングを受託します。受託する業務については、以下の主な業務メニューから契約締結にあたり個別のお客様にカスタマイズして定めます。受託金額については、受託業務、掲載市町村数、寄附金金額、返礼品点数、利用する決済方式等により変動するものとし、個別に見積いたします。

なお、本サービスは、ふるさと納税ポータル運用に関わる業務の BPO であり、自治体との契約、返礼品の開発、掲載商品・記事等のコンテンツ作成、EC システム等の開発・アップデートはサービス対象外となります。

<主な業務メニュー>

- ✓ 企画・計画業務：運営事業者様と協議し、年度の目標寄附金額やマーケティング計画・予算、各種年度施策、業務 KPI の設定等を実施
- ✓ ふるさと納税サイト掲載業務：返礼品の掲載、品切れ等の管理、FAQ 作成、サイト問い合わせ対応他の業務を実施
- ✓ お客様対応業務：寄附受領証明書発送・再発行、返礼品発送管理、クレーム対応、コンシェルジュサポート、インサイドセールス等の業務を実施
- ✓ 自治体様対応業務：自治体との契約更新管理、自治体への請求管理、自治体からの問い合わせ対応、レポート作成等の業務を実施
- ✓ 決済関連業務：決済審査対応、決済エラー対応、カード不正利用チェック等の業務を実施
- ✓ マーケティング業務：オプトインいただいたお客さまへの各種案内・情報発信、SEO 対策業務、デジタルマーケティング等の業務を実施
- ✓ セキュリティ対策業務：ふるさと納税関連業務でアウトソーシングを受ける業務に関する IT 資産管理、脆弱性診断、サイバー攻撃監視・防御、個人情報漏洩監視・防止、その他セキュリティ運用全般について実施し定期・随時に運用状況を報告
- ✓ 投稿監視・ソーシャルリスニング：各ふるさと納税サイトでの掲載返礼品の情報鮮度管理、SNS でのコメント監視等の業務を実施
- ✓ サービス・システム運用：24/365 でサービス・システムを監視し、止まらないシステム運用を支援
- ✓ 業務標準化コンサルティング：属人化しておりアウトソーシングが困難な業務についても、本サービスでの受託範囲に含められるよう標準化コンサルティングを実施

その他、上記以外についても、各ポータルサイト事業者様との協議によって業務を提供していくものとします。

株式会社チェンジホールディングス (<https://www.changeholdings.co.jp/>)

チェンジホールディングスは、「Change People、Change Business、Change Japan」をミッションに掲げ、「生産性を CHANGE する」というビジョンのもと、デジタル人材の育成支援や業務プロセスの革新及びデジタル化を担う NEW-IT トランスフォーメーション事業と DX による地方創生の推進をミッションとするパブリック事業の 2 つの事業を柱として推進・拡大しています。

イー・ガーディアングループ (<https://www.e-guardian.co.jp/>)

1998 年設立。2016 年に東証一部上場。2022 年に東証プライム市場へ移行。イー・ガーディアンはネットパトロール、カスタマーサポート、デバッグ、脆弱性診断などネットセキュリティに関わるサービスを一通貫で提供する総合ネットセキュリティ企業です。センターは、提携先を含めてグループで国内 8 都市海外 3 都市 19 拠点の業界最大級の体制を誇ります。昨今は Fintech・IoT 業界への参入や RPA 開発による働き方改革への寄与など、時代を捉えるサービス開発に従事し、インターネットの安心・安全を守っております。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社チェンジホールディングス

Control & Management 担当 E-mail : ir_info@change-jp.com

イー・ガーディアン株式会社 担当 : 小野

TEL : 03-6205-8857 FAX : 03-6205-8858 E-mail : info@e-guardian.co.jp