

>>> 「企画提案書」概要版

1 納付センター業務実施方針

目的

- ・税金・国民健康保険料等の収納率向上を図り、公平な負担を確保する
- ・納付者への丁寧な案内により、自主的な納付を促進する
- ・行政コストの削減と貴区職員様の負担の軽減を実現する

業務取組

- ・督促状や催告書を発送した後等の効果的な納付勧奨業務
- ・電話・訪問による納付案内や分納相談の実施
- ・口座振替・分納相談の案内
- ・納付記録の管理と報告

個人情報 セキュリティ管理

- ・情報は目的外使用禁止、業務終了後は適切に廃棄
- ・納付センター全従事者に守秘義務契約を義務化
- ・入退室管理や私物持ち込み禁止などのセキュリティ確保

区民への対応

- ・公平・公正で、丁寧かつわかりやすい納付案内
- ・納付が困難な人への生活状況に応じた分納・猶予の案内
- ・苦情・意見は迅速に職員様と共有し、改善に努める

区民の公平な負担の実現

区民の自主納付率の向上

区民サービスの向上

2 納付案内業務(電話)

本業務については仕様にある105,770件の架電件数を達成します。

弊社が受託する納付案内業務における実績に基づき、対象者への接触率20%、納付約束率50%を指標とし、本業務では年間接触件数を21,000件以上、納付約束件数を10,500件以上のKPIを設定します。このKPIを達成するため、接触や反響受電を狙った17時以降や土日等の自動架電システムの活用、SMSとの連携、取りこぼしの無い受電体制などあらゆる対策を講じてまいります。

(1)折衝時に納付約束へ導くための方策(交渉術)

弊社独自のトークスクリプトを活用し、以下3つの施策のもとに納付約束に導きます。

- ・信頼関係の構築
- ・共感と選択肢の提示
- ・心理的なテクニック

(2)効率的な自動音声架電、SMS送信の運用方法

自動音声システム、SMS送信導入に伴い受電と連携した運用や効果的なリストでの架電を実施致します。

- ・属性別の対象者リストの作成
- ・外国籍対象者への対応や施策

(3)訪問業務との連携について

訪問からの折り返し受電の体制やトークスクリプトを活用し、確実に納付約束につなげます。

3 納付案内業務(訪問)

訪問時の個人情報の安全対策、事故防止策として、誓約書の取り付け、年1回のコンプライアンス研修、専門研修の実施、厳格な業務ルール及びマニュアルを導入し、研修受講後の訪問を徹底しております。

(1)訪問時の個人情報の安全対策や事故防止策

訪問活動の安全対策の基本方針として下記を策定しております。

- ・ 定時連絡及び携行品確認の徹底
- ・ 定期的な同行訪問によるフロー遵守の確認
- ・ チェックリストに基づき紛失有無の確認

(2)訪問時の個人情報の取り扱い及び事故防止策

訪問時の個人情報の取り扱いや事故防止策として、厳格かつ明確なルールのもと訪問活動を実施し、個人情報の漏洩や事故を防止し、安全な訪問活動を行います。

(3)効率的な訪問を行うための計画、効果的な訪問対象者の抽出方法

弊社では杉並区の地理やエリア特性を把握した従事者を配置します。
さらに催告前の事前準備徹底と地域状況を把握したルート作成により効率的な訪問催告を行います。ルート作成については単純な住所地番の振り分けではなく、道路状況なども加味した訪問先グループ設定により訪問効率をあげる手法を導入します。

(4)折衝時に納付約束へ導くための方策

訪問での納付約束へ導く方策は以下の3点を重点として実施します。

- ・ 納付約束への切り返しトーク
- ・ 不在票投函からの反響受電
- ・ 外国籍対象者への外国語での案内文書の手交

4 事務補助業務

実務経験を活かした各種運用にて事故を防止し、効率的かつ正確な業務遂行を行いサービスの質を確保します。

(1)個人情報管理

類似業務実績により、各作業工程に独自の工夫や管理簿を活用し、誤発送の防止、書類の紛失や混在の防止に努めます。

(2)進行管理

事務補助業務において、それぞれの納期を厳守するために、管理簿で受付日、内容、完了日などをすべて管理し、責任者層が確認します。受付件数から担当従事者の配置人数を判断し、処理遅れ、処理漏れないかを含め、管理を行います。

(3)処理する書類の受け渡しや引継ぎ方法

書類の受け渡しは、授受簿や管理簿で記録し、紛失がないよう徹底した管理を行います。

杉並区納付センター業務委託 企画提案書の概要版

令和7年9月19日

株式会社アイティフォー・ベックス
BeX

目次

1. 3. 業務の理解	...	1
2. 4. 納付案内業務（電話）	...	1
3. 5. 納付案内業務（訪問）	...	2
4. 6. 事務補助業務（住民税のみ）	...	2



3. 業務の理解

本業務の基本方針は「**すべては収納率向上のために**」であり、弊社は自治体の催告業務に特化したプロフェッショナル集団として**成果創出を第一**に取り組みます。



Point 01

ミッションと施策

- 単年度整理の推進：現年度課税分を年度内に確実に整理し、滞納繰越を未然に防止。
- 職員負担の軽減：定型的な補助業務を担い、職員様が徴税吏員にしかできない滞納処分や相談に専念できる環境を整備。
- 区民サービス向上：迅速・丁寧・正確な対応を徹底し、軽減・減免制度の案内も行うことで適正課税に寄与。

Point 02

職員支援と改善サイクル

- 業務分析・課題把握・報告を徹底し、改善策を提案・実行。
- 成果測定を通じて継続的に改善し、収納率向上と業務効率化を両立。
- 「完遂型」の業務遂行で、区職員様の負担を確実に軽減。

Point 03

実績と強み

- 全国64自治体での受託実績、特別区内で10自治体13案件を運営。
- 蓄積したマニュアルやFAQを活用し、安定した高品質運営を実現。
- グループ会社の強みを活かし、自社開発の電話催告システムなどITを融合した効率的手法を導入。

4. 納付案内業務（電話）

納付案内業務（電話）は、**収納率向上と職員様の負担軽減を両立させる**最も効果的な手段です。**滞納額や納付履歴に基づくスコアリング**により優先度を明確化し、自動音声・SMS・有人架電を適切に使い分けることで、効率的かつ公平な対応が可能となります。さらに、納付約束不履行者や口座振替不能者への**フォロー架電を徹底**することで、累積滞納を防ぎ、収納率を着実に高めてまいります。



Point 01

効率的・効果的な架電計画

- 対象者抽出：滞納者に対し、滞納額・所得・納付履歴・接触履歴をスコアリング。
➡ 少額層＝自動通知、中額層＝有人架電、高額層＝重点架電・訪問と段階的に振分け。
- フェーズ別対応：SMS・自動音声で即時リマインド／有人架電で分納提案／高額・困難層は訪問前に電話確認。

Point 02

納付約束へ導く交渉術

- 状況把握と共感 → 分納提案 → 具体的合意 → フォローアップ。
- 納付行動を心理的に促す工夫で収納率と区民対応品質を向上。

Point 03

自動音声架電・SMSの活用

- 自動音声：固定電話世帯にも対応、短時間で広範囲へ接触。
- SMS：携帯保持者へ即時誘導、納付方法案内や多言語対応が可能。
→ 初期接触を効率化し、有人架電は重点対象に集中。

Point 04

フォロー施策・独自提案

- 納付約束不履行者や口座振替不能者へのフォローコール。
- 区外転出者・普通徴収切替者への初期案内で未納を防止。
- 電話番号取得の工夫：DM送付で返電を促し、電話番号を収集。

5. 納付案内業務（訪問）

訪問による納付案内は、電話やSMSでは把握しきれない滞納者の生活実態を直接確認できる重要な手段です。特に高額・長期滞納者や居住実態不明者への対応において、訪問は収納効果を高めるだけでなく、差押や猶予といった行政判断の根拠資料を提供します。加えて、対面での丁寧な説明や配慮ある対応は区民との信頼関係を築き、区の施策への理解促進にもつながります。



Point 01

個人情報保護と
安全対策

- リストは施錠可能なバッグで管理し、外出時は常に携行者が責任を持つ。
- 閲覧範囲は必要最小限とし、クリップボード等で部分開示を徹底。
- 訪問先への移動中や訪問先でも身体から離さず、記録時も第三者に見られない環境を確保。

Point 02

訪問戦略と効率化

- 過去データを活用し、在宅可能性の高い時間帯や地域を把握。
- 訪問員と協議し効率的なルートを設計し、折衝率・納付約束率を向上。
- 架電で不通・拒否だった層や高額・長期滞納層を重点的に訪問対象とする。

Point 03

交渉術と信頼関係
構築

- 公的業務であることを明示し、身分証を提示。
- 丁寧で落ち着いた口調で安心感を与える。
- 分納や相談窓口など具体的な解決策を提示。
- 声量や場所に配慮し、プライバシーを守る。

Point 04

対象抽出と行政
判断支援

- 高額かつ複数年度滞納者 → 差押や不納欠損など行政判断に直結。
- 現年のみの高額滞納者 → 分納成立の可能性が高い層。
- 居住実態不明者 → 所在確認が滞納整理に必須。
- 訪問結果は行政判断の根拠資料としても活用でき、収納効果と施策判断を両立させます。

6. 事務補助業務（住民税のみ）

住民税の事務補助業務は、正確性と迅速性が求められると同時に、個人情報を守る責任が伴います。小さな不備も信用失墜につながるため、徹底した管理と効率的な進行体制で、安全かつ円滑な運営を支援します。



Point 01

個人情報管理

- チェックリスト＋ダブルチェックで誤送付・誤入力を防止。
- 紙媒体は施錠保管、持出・返却を台帳で記録。
- 小さな不備も信用失墜につながる意識を徹底。

Point 02

進行管理

- 進捗管理表で状況を可視化し、遅延を防止。
- 期限迫る案件を優先処理し、遅延やトラブルを未然に防ぐ。
- 不備は即時把握・是正して処理の正確性を担保。

Point 03

書類受渡・引継ぎ

- 受領記録とチェックリストで内容の漏れ・重複を防止。
- 案件ごとにトレー・封筒等で仕分けし、誤混入を防ぐ。
- 引継ぎ時はWチェックで誤認識や紛失を回避。

Point 04

独自施策

- 預金調査結果を基に差押優先度を整理し、即時報告。
- 区と情報共有し、必要に応じて体制や計画を柔軟に調整。
- 「補助」ではなく協働として業務効率を高める。

杉並区納付センター業務委託 企画提案書の概要版

株式会社セゾンパーソナルプラス
営業部

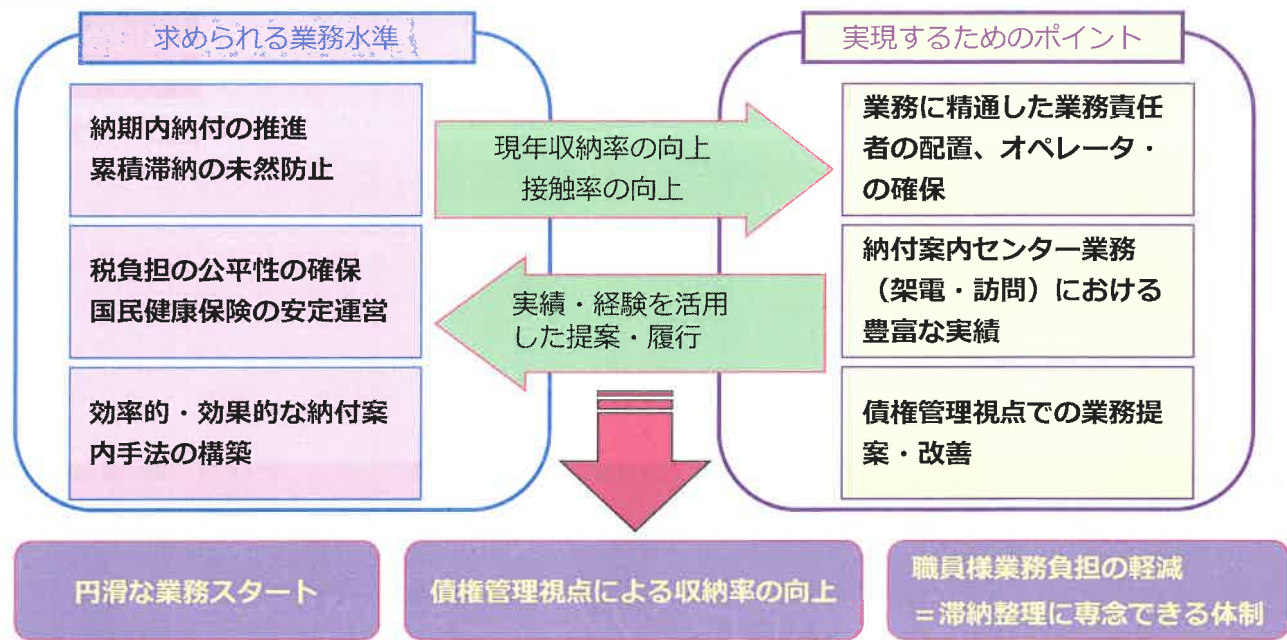
2025年9月19日



優良派遣事業者



●本業務への取組方針



●業務により得られる効果

【収納率の向上】 【業務処理効率の改善】 【徴収コストの削減】 【職員様の業務負担軽減】

●顧客特性に対する工夫

顧客特性	工夫
年齢・性別・債権金額・延滞期間	再建クラス分け→AI架電・SMS・オペレータのハイブリットご案内
国籍	30言語以上に対応した多言語コールセンターの活用
区外転出者対応	日本全国への現地調査の実施（区内含）

●延滞者クラスに最適なアプローチ手法

経過期間		延滞初期（～1か月）		延滞中期（～4か月）		延滞長期（6か月～）		備考
過去入金		あり	なし	あり	なし	あり	なし	
ア プ ロ ー チ 手 法	文書催告	◎	○	◎	△	○	△	長期延滞者には色別封筒等の活用
	SMS催告	○	○	○				対象：携帯電話番号保有者
	電 話	◎	○	○				主に延滞初期のボリュームゾーン対応
	オペレータ架受電				◎	○	◎	延滞中長期の入金なし優先
	訪問催告（現地調査）				△		○	電話で連絡がつかない先等
	口座振替勧奨		○		○		○	通常業務の一環として実施
	財産調査				△		◎	約束不履行先等
多言語対応		※属性に合わせて都度、母国語での対応						※男女、年齢、国籍、居住地域等

- ▶ 本業務の遂行するうえで、更なる事業成果の最大化を図るためには、「収納率の向上」「業務の効率化」「個人情報の管理」の視点から、バランスを欠くことなく「より強固な相互連携」が不可欠であると認識しております。
- ▶ 長年にわたり培ってきた豊富な経験を余すことなく活用し、「納付案内センター業務責任者を中心」に、「職員様との連携」「各業務間での連携」「本社運営担当との連携」を密にとり、安定した体制にて、業務を履行してまいります。

●業務の流れと相互連携の取り組み

