

政官民の目線から、  
企業の立場で社会を変革する

トランスコスモス株式会社  
上席常務執行役員  
高山 智司



# トランスクスモスとは

## 創業60年・BPO国内最大手

- 連結売上高 : 3,758億円
- 公共関連売上 : 約120億円
- 国内従業員数 : 43,612人
- 36の国と地域、国内72拠点

## サービスの強み

### CXサービス

顧客体験の向上を支援

### BPOサービス

バックオフィス、情報システム関連支援

### DXサービス

デジタルトランスフォーメーション支援

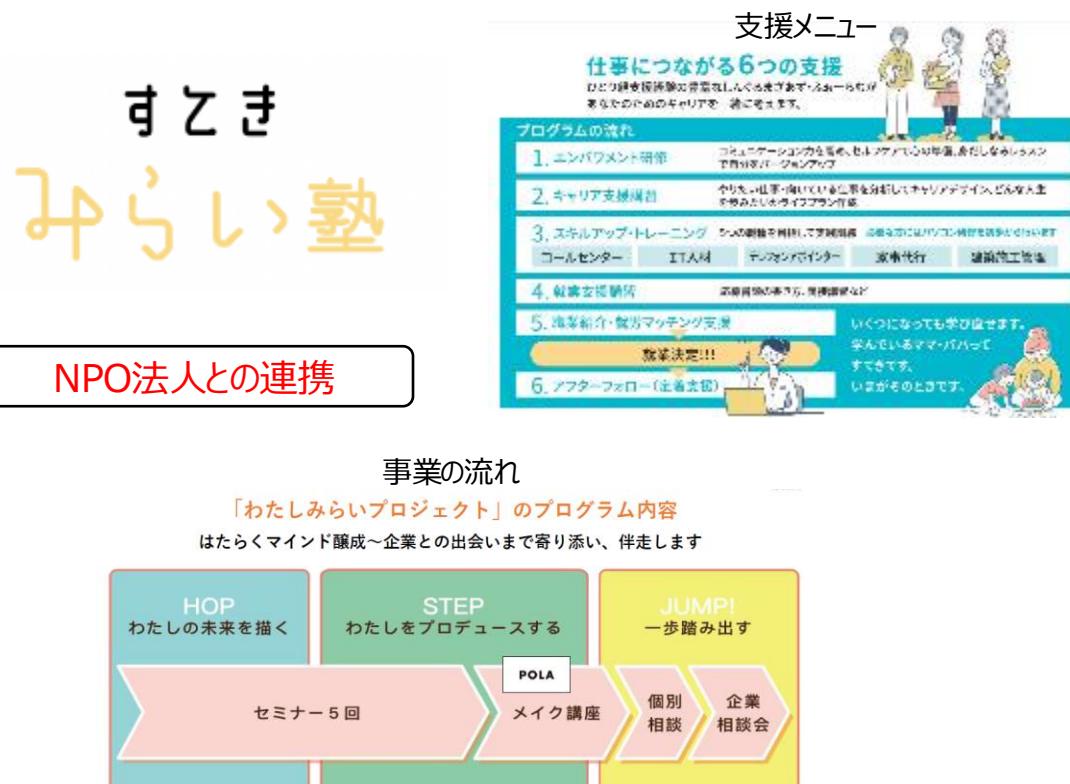


# DXで社会貢献事業も

## 事例：東京都のひとり親家庭就業推進事業「すてきみらい塾」

ひとり親の教育・就労支援事業として、ビジネスマナー・コールセンター研修などを提供

- ひとり親家庭のより安定した就業を支援するため、ひとりひとりの希望や適性に応じて、目標設定からスキルアップ訓練、就職直後のアフターフォローまで、一貫して就業をサポート。
- コールセンターのスキル習得希望者に対し、電話応対の研修、センター見学や社員との座談会を提供するほか、就労希望者にはお仕事紹介を行う。



## 事例：札幌市 障がい者DX人材育成事業

札幌市障がい者へのDX人材育成事業として、企業版ふるさと納税を活用した新規事業創出

- 協議会を設立し、様々な企業が障がい者雇用促進に参入できる仕組みづくりを行う。法定雇用率が上がる中で、企業側にニーズを取り込めるよう事業を構築
- ITリテラシーだけでなく、WEB、デザインといった専門的知識が身につく講座も準備することで障がい者がDX人材として企業で活躍するというソーシャルインパクトのある事業

### 協議会設置



<b>対象</b>	札幌市内的一般企業で雇用される障がいのある方 ※障がい種別に関わらず参加可能
<b>事業費</b>	12,000千円(全額、企業版ふるさと納税)
<b>定員</b>	各コース10名(上半期・下半期 合計80名)
<b>内容</b>	◆一般企業の業務に活かせるパソコンスキルを取得 ・Excel、PowerPointコース ・Webコース ・デザインコース ・プログラミングコース

NPO法人との連携

令和6年度 企業版ふるさと納税大臣表彰を受賞（札幌市）

# センター立地自治体連携 宮城県

企業版ふるさと納税を活用した社会課題解決事業の創出  
本制度で実質負担額の10倍が自治体の事業予算に

## 宮城県「ブルーカーボンプロジェクト」への寄付



**「3.11」から「100年先」の未来へ**  
2011年から時を経て、以前の水準に戻りつつあるみやぎの水産業。  
持続的な成長産業へと繋がる次の一手として、脱炭素として注目が集まる「ブルーカーボン」を新たに加え、  
藻場の再生を通して環境配慮型の水産業を構築し、サステナブルな社会に貢献することを目指しています。

**みやぎコストプロジェクト▼**

**藻場再生のとりくみ**

**震災**  
県内の約5,000haの藻場のほとんど  
が被災しました。

**磯焼け対策**  
ハード・ソフト対策が一体となった藻場  
造成・保全の対策を実施しています。

**藻場の回復**  
アラメをはじめとした藻場が回復して  
いる地域も見られるようになりました。

**豊かな生態系を次世代につなぐ**

藻場は、沿岸域の豊かな生態系を育む機能を有するほか、水産生物の生育にとって非常に重要な役割を果たしています。

令和11年度までに岩礁性藻場面積を約  
1,800haまで回復させることを目指しています。宮城県藻場ビジョン(令和2年8月策定)

**数値で見る宮城県の取組実績**  
藻場再生に取り組む活動面積: 39ha (東京ドーム8個分)

**藻場再生の手順**

- 整備
- 基質
- 除去・密度管理
- 母藻移植

# センター立地自治体連携 宮崎県

## 宮崎県「ひなた創生の奨学金返還支援事業」への寄付

宮崎県が展開する「ひなた創生のための奨学金返還支援事業」に活用

トランスクスモス 2024年12月6日 11時00分



トランスクスモスは、企業版ふるさと納税を活用し、宮崎県への寄付を実施しました。11月20日、宮崎県庁知事室において感謝状の贈呈式が開催されました。



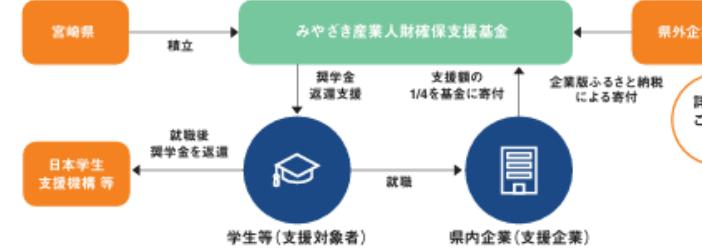
写真提供：宮崎県

写真左から、トランスクスモス CX事業統括 DCC総括 第七サービス本部 一部 課長 尾崎恵津子  
トランスクスモス CX事業統括 DCC総括 第七サービス本部 一部 課長 横山周志

宮崎県知事 河野俊嗣 様

### 「ひなた創生のための奨学金返還支援事業」とは？

県内企業に就職した学生等に対して在学時に貸与を受けた奨学金の返還支援金を給付します  
支援企業の認定を受けた県内企業等に正規雇用で就職する予定の大学等の在学生又は既卒者を支援の対象とし、  
在学中に貸与を受けた奨学金の返還額の一部について支援する事業です。



ひなた創生のための  
奨学金返還支援事業  
について



### 支援限度額はどのくらい？

大学等の区分	給付率	支援限度額			合計
		1年経過時	3年経過時	5年経過時	
大学院・6年制大学	2分の1 以内	450,000円	450,000円	600,000円	最大 150 万円
		300,000円	300,000円	400,000円	最大 100 万円
		150,000円	150,000円	200,000円	最大 50 万円
		120,000円	120,000円	160,000円	最大 40 万円

### 対象となる方の要件は？



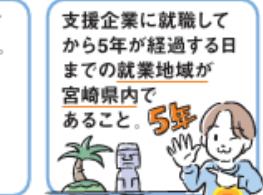
大学等の令和6年度  
卒業予定者、または  
既卒者。



令和7年度中に  
「支援企業」に  
正規雇用で就職する。



奨学金の貸与を受け  
ている(受けていた)。  
返還の滞納がない。



支援企業に就職して  
から5年が経過する日  
までの就業地域が  
宮崎県内であること。  
5年



ひなた創生のための  
奨学金返還支援企業は  
このマークが目印です

奨学金返還支援企業一覧  
はこちでご覧いただけます  
(全148社)



# センター立地自治体連携 和歌山県

## 和歌山県「こども食堂 NPO法人むすびえ」への寄付



県内こども食堂一覧 (R7.4月末時点)

HP公開用

114件

※県が運営しているこども食堂に許可をいただいた上で掲載しています。

市町村名	こども食堂名	実施場所 (名称・住所)	運営主体 (同姓名)	開催日 (なるべく詳細に)	申込み等	費用負担	連絡先			ホームページ(URL)
							住所	電話番号	メールアドレス	
1 和歌山市	こはうすの家	橋見中	NPO法人 子どもの生活支援 ネットワーク こはうす	毎週木曜・月2回火曜 16時～20時	事前登録制	無料 こども(中小学生)のみ 受入	和歌山市橋見中 65-21	070-7790-5747	cohouse073@gmail.com	<a href="https://cohouse.jp/">https://cohouse.jp/</a>
2 和歌山市	こむすび塾	河西コミュニティセンター	NPO法人 子どもの生活支援 ネットワーク こはうす	月2回(第1・3火曜) 17時～21時	事前登録制	無料 こども(中小学生)のみ 受入	和歌山市橋見中 65-21	070-7790-5747	cohouse073@gmail.com	<a href="https://www.facebook.com/cohous073/">https://www.facebook.com/cohous073/</a>
3 和歌山市	にこはうす	和歌浦西	NPO法人 子どもの生活支援 ネットワーク こはうす	月1回(金曜) 15時半～19時半 月1回(土曜) 14時～16時	事前登録制	無料 こども(中小学生)のみ 受入	和歌山市橋見中 65-21	070-7790-5747	cohouse073@gmail.com	<a href="https://www.facebook.com/tonosai073/">https://www.facebook.com/tonosai073/</a>
4 和歌山市	中之島子ども食堂	橋詰城跡骨牌2階	地域団体 新家 貢	月2回(第1水曜、第3土曜) 18時～20時	不要	こども 無料 大人 300円	和歌山市中之島 1288 (橋詰城跡骨牌)	090-6236-5827	brain.navi.shin@gmail.com	<a href="https://www.facebook.com/nakanoshinakura/">https://www.facebook.com/nakanoshinakura/</a>
5 和歌山市	内浦子ども食堂	宇都宮病院駐車場内 「なるこ」	NPO法人 健康とコミュニティ 支援するなるこ	月1回(第2水曜) 17時半～19時(場 (弁当無く(り欠第終了))	不要	こども(高校生以下) 無料 大人 300円	和歌山市内浦505-4 (宇都宮病院駐車場 内「なるこ」)	073-471-1162	info@narocomi.com	<a href="https://m.facebook.com/narucos/">https://m.facebook.com/narucos/</a>
6 和歌山市	フードパンtry 和歌山こども食堂	河北/北コミュニティセン ター/和歌山城(他の公 園でも多数実施)	和歌山こども食堂 吉澤シャボン玉	月数回 インスタグラムに掲載 DM	不要	開会はInstagramの DM	和歌山市大谷 109-18	050-5243-2608	(非公認)	<a href="https://www.instagram.com/bukin_bubble/">https://www.instagram.com/bukin_bubble/</a>

## 和歌山県「ゲームクリエイタープロジェクト」企画

### わかやまゲームクリエイターサポートプロジェクト

#### 目的

##### デジタル社会を担う人づくり

デジタル社会に求められているスキル (デジタルの素養、創造力、思考力、表現力、コミュニケーション能力) を、ゲームという親しみやすい題材を用いて習得

##### 新しい地域文化の形成と地域活性化

本県でゲームクリエイターが育ち、本県に集う文化が生まれることで、県内外の若者等が交流し、地域活性化が期待できる

#### 取組内容

- ① ゲームクリエイターのコミュニティを形成 (県内在住者 + 和歌山県の取組を応援してくれるクリエイター等)
- ② コミュニティ主催で、2カ月に一回程度イベントを開催 (もくもく会、交流会、セミナー等)
- ③ ゲームづくりコンテストを開催。優秀作品には総額100万円の賞金を授与  
併せて、コミュニティメンバーが開発したインディーゲームの作品展示会を開催 (一般来場可)
- ④ 和歌山大学がコミュニティに参加し、取組の効果を検証



# トランスクスモス株式会社 上席常務執行役員 高山 智司

官民共創で社会課題をビジネスで解決していく



## 企業

トランスクスモス 公共政策本部 設立



## 社会

NPO理事

新経済連盟教育WG座長



## 政治・行政

元衆議院議員（3期10年）

環境省・内閣府政務官



政官民のいざれも経験したからこそ  
この国や地域をよりよくするために頑張っている  
皆様とビジネスを進めたい。

# 人事・経理業務

---

- Corporate Back Office Services

## コーポレート系 バックオフィスサービス

専門的な知識と高い精度による企業のコーポレート機能を支える

企業が直面する一般的な課題の一つは、限られたリソースをどのように最適化し経営の効率を最大化するかです。特に、経理・人事・総務・資材調達といったバックオフィス業務において、専門的な知識と高い精度が求められます。この課題に対して、当社のコーポレートバックオフィスサービスは、業務の効率化と精度向上を実現します。企業は本来の戦略業務にリソースを集中させ、持続可能な成長を加速させることができます。

当社のサービスは、顧客のニーズに応じて柔軟に対応し、企業のコーポレート機能を支える専門集団にてサービスを提供します。企業は、社員のバックオフィス業務負担を軽減し、経営の戦略的な目標に集中できる環境を作りだすことが出来ます。単なる業務代行ではなく、企業の成長を支えるパートナーとして機能します。



# 調達・発注業務

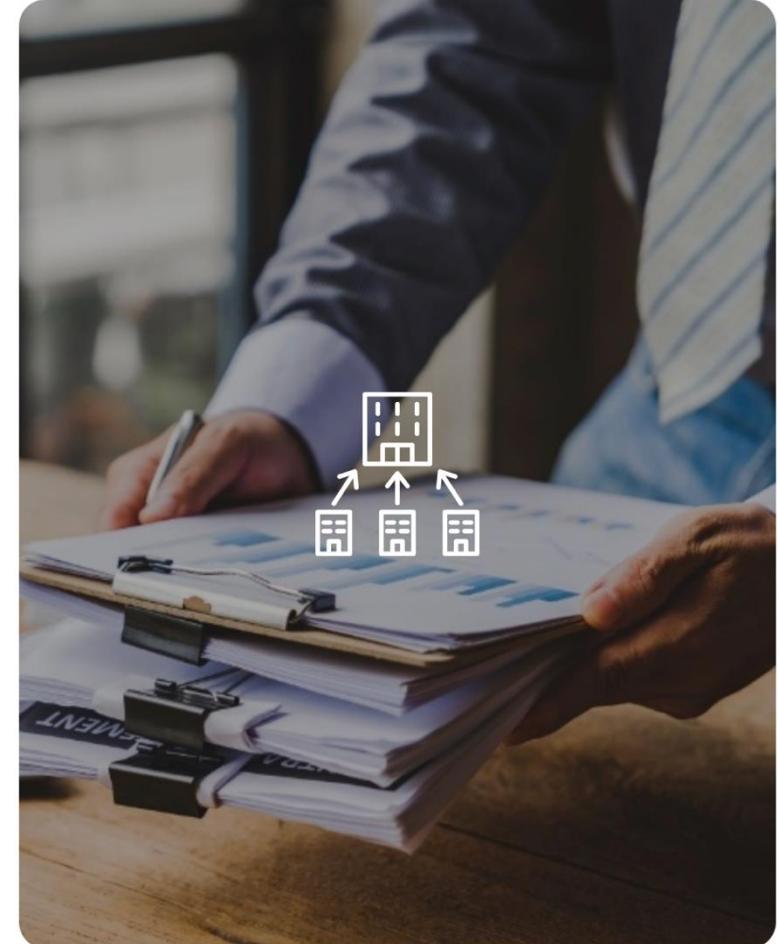
• Shared Back Office Service

## シェアード系 バックオフィスサービス

企業の共通するバックオフィス業務を標準化し、オペレーション業務のリソースを最適化

数ある企業において、欠かせない業務が存在しています。企業内で業務運営するにはヒト・モノを抱える必要が有り、企業内で抱える場合、コストが掛かります。企業で共通する同一業務・機能を他企業とシェアする事により、ヒト・モノ・コストを抑える事を目的とし、複数企業の共通するバックオフィス業務のリソース・システムを提供し、業務の効率化、コストの適正化、そしてソリューションの最適化を実現します。

シェアードサービスは、共通のシステムを活用する事により、一貫性を保ちつつ迅速かつ効率的な業務を提供する事ができます。このサービスは、著しく変わるマーケット環境に、各企業が求める柔軟性とスピード、また、コスト面でのメリットが期待できます。



# 業務のアウトソース

---

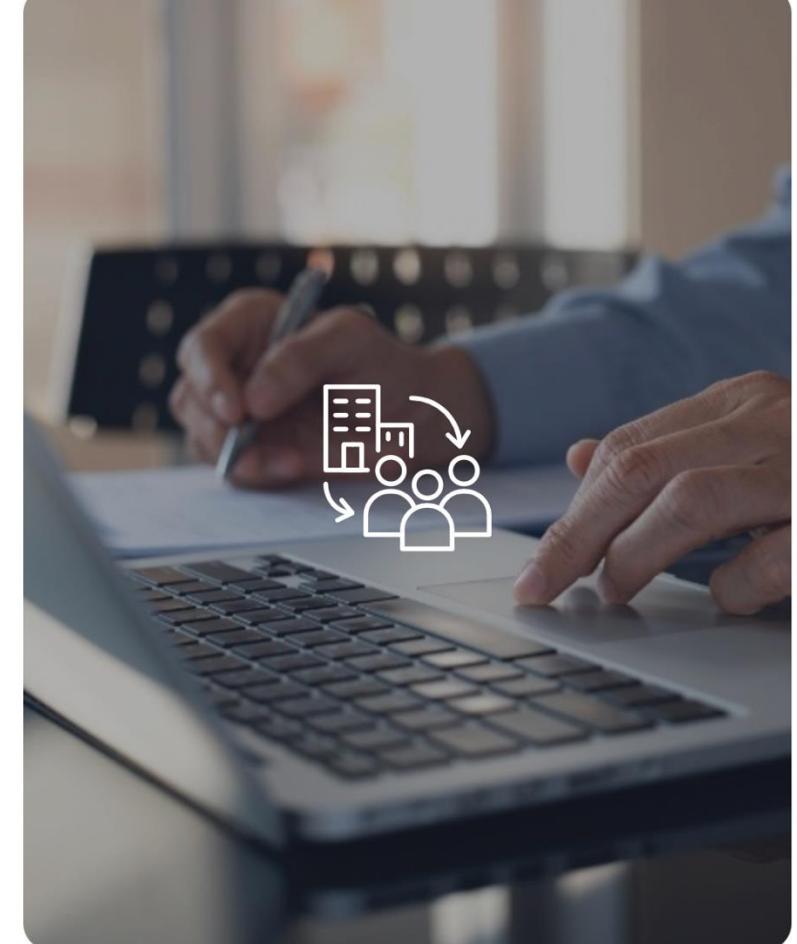
- BPO Service

## BPOサービス

日常的な業務を専門家に委託し、更なる業務効率化とコストの最適化を実現

企業は定型業務・非定型業務を効率よく運用する必要性を感じていますが、どの様に業務を変革させるか、リソースの最適化が図れるかなどの多くの課題を抱えています。BPOサービスは、言葉通り、業務プロセス自体をアウトソーシングする事により、業務の可視化、業務プロセスの見直し、デジタル活用による業務の効率化を実現するとともに、専門家による最適なコストと高品質な運用を実現する事ができます。

当社のBPOサービスでは、企業の戦略に合わせて柔軟なサービスを提供し、企業競争力を維持・向上させるべく常に業務プロセスの見直し・効率化を追求、高品質なソリューションサービスを提供し続ける事により、企業は、新たな成長戦略へ注力する事が出来ます。



# アウトソーシングの進化系。JV新会社を設立。

## 東北電力さま31の関連会社の事務を、共通化・標準化



個人のお客さま 法人のお客さま | What's 東北電力 株主・投資家のみなさま 企業情報 サステナビリティ 採用情報 お問い合わせ

サイト内検索



停電情報

でんき予報

よりそうねっと ログイン

English

東北電力グループ中長期ビジョン実現に向けて

東北電力トランスクосмスマネジメントパートナー（以下、TETRAmp）は、シェアードサービスセンター（以下、SSC）として、国内外でBPO<sup>※</sup>事業を展開するトランスクосмосと東北電力の共同で2023年4月に設立されました。略称となるTETRAmpは、社名の英語表記「Tohoku Electric Power Transcosmos Management Partner」から「T、E、Tra、M、P」をつなげたものとなっています。ロゴマークも、東北電力とトランスクосмосが協力し合うことを表しています。

SSCとは、グループ内企業の経理業務や人事業務など、各企業が共通して対応する間接業務を集約して担う組織のことを指し、TETRAmpは東北電力4部（人財、総務、経理、資材）の業務の一部を受託します。なお、TETRAmpは外部企業と共同設立したSSCであり、電力業界においては初めての取り組みになります。

東北電力グループ中長期ビジョンの実現に向けて、コスト削減による競争力強化や新規・成長事業等への人的資源の確保などの観点から、トランスクосмосが蓄積してきた効率化・標準化やBPOサービスのノウハウ・知見を最大限に活用し、業務のさらなる効率化を図ります。また、若手社員やシニア層の人才培养・活躍の場として活用するとともに、将来的にグループ企業や地域一般企業へのサービス拡大を目指していくこととしています。

※ビジネス・プロセス・アウトソーシング（企業の特定業務を他企業に外部化して、より効率的な業務運用を目指す手法）



# 東北電力さまはサステナビリティ・GX対応などへ人員再配置。

---



他の電力事業者さまより引き合いもいただいております

アウトソーシングとは

# BPO（アウトソーシング）とは。

## 人材派遣ではありません

- ✗ 「人」を派遣して顧客先で作業するのではなく
- ✓ 「業務」そのものを代行します

## コンサル・ツール導入支援でもありません

- ✗ 「アドバイス」だけで終わらず
- ✓ 実際の業務プロセスを代行・実行します

トランスクスモスはBPO（Business Process Outsourcing）を通じて  
お客様と共に業務プロセス改善をしていくパートナーです

# なぜアウトソーシングを活用するのか。本来の業務に集中するため。

## 業務プロセス代行



お客様の業務を「お預かり」し  
「代わりに実行する」サービス



構想



設計



実行

## お客様のメリット



Before

- ✗ 非コア業務
- ✗ 属人的な運用



After

- ✓ コア業務に集中
- ✓ 標準化・効率化

# アウトソーシング活用の背景 民間もやるべき仕事が増加。

## 商売だけでなく 社会課題との向き合いへ

### ESG経営

環境・社会・ガバナンスへの対応が必須に

### SDGsへの取り組み

持続可能な開発目標への貢献が求められる

### マルチステークホルダー資本主義

株主だけでなく 多様な利害関係者への配慮

### 新しい資本主義

経済成長と社会課題解決の両立

### 多様な利害関係者との関係構築



# 行政もやることが増えている。「公共」概念の拡大。

## 従来の行政業務（例）



公共事業



医療・福祉



教育



安全保障

## 拡大する新たな領域（例）



孤独・孤立対策



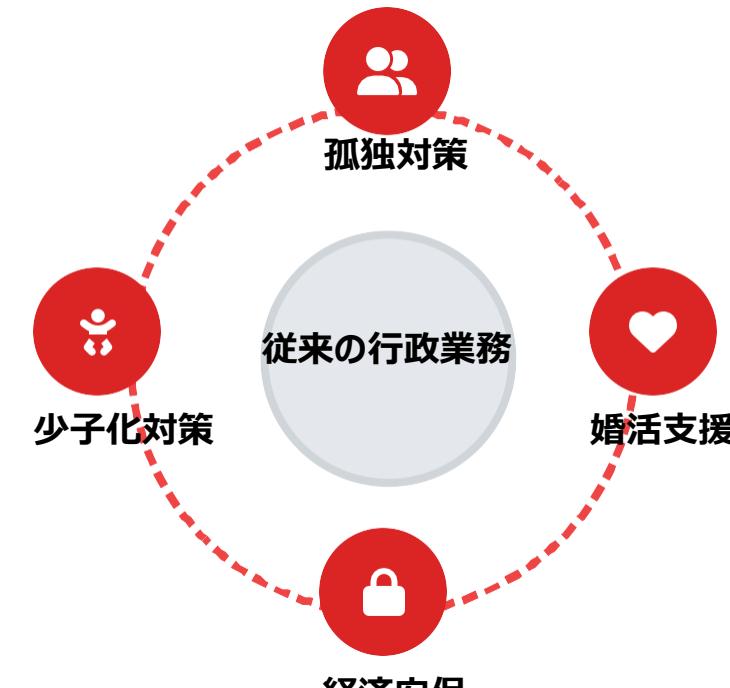
婚活支援



経済安全保障



少子化対策



# 一方で、『人手・資源不足』

## 官民共通の課題



業務多様化



労働時間制約



人材不足

生産年齢人口の推移と予測



# "やらない仕事" を決める。= 本来の業務に向き合う時間を増やす。

## 経営の最重要判断

- ✓ 「やる仕事」を決める以上に  
「やらない仕事」を決めることが重要
- ◎ 組織の「本来業務」への集中
- 専門性の高い外部リソース活用



# コストや時間の削減。アウトソーシング活用の第一歩。

## 効率化プロセス

- 1 最初は10人の業務を10人で請負
- 2 業務プロセスの見直しと改善
- 3 集約化・共通化による効率向上



# 業務の練度とスピード。自前主義よりむしろ良い。

---

## 自前 vs 専門チーム（アウトソーシング）

-  ツール普及で「自前でも可能」
-  月数回の利用では「練度が上がらない」
-  専門チームは「毎日の業務で習熟」

### 専門チームの強み



最新技術  
習得速度



業務プロセス改善力



多様な知見  
横展開力

アウトソーシングするために業務プロセスの見直し、標準化を進めることにも価値がある

# トランスクスモスはお客様企業より、お客様を知っている？

## 顧客中心のマルチチャネル戦略

### ① 顧客ペルソナは産業を超えて同一

顧客は特定の企業だけの顧客ではなく、あらゆる産業にとっての顧客となる

### ② 課題解決の多様性

顧客は全ての課題を一つのサービス、一つの企業で解決できるとは思っていない

### ③ 真のCX向上とは

提供者側の視点ではなく、サービスデザインと日々の改善によって達成される

## 顧客ペルソナ イメージ



トランスクスモスは業界を跨いだ知見と経験を活かし、**効率性と顧客体験**の両方を向上

# 行政と民間のギャップ<sup>®</sup>

## アウトソーシング・DX化の現状と課題

### ☒ 行政は進んでいない

業務効率化やDX推進において、民間と比較して進捗が遅れている現状

### 💡 民間事例を活用

先進的な民間事例を参考に、行政でも同様の手法を取り入れる必要性

### ⌚ 生産性向上に向けた改革

同じ人的リソースでより多くの成果を生み出すための構造的改革が必要

## DX・アウトソース活用度

75%

民間企業

35%

行政機関

※経済産業省「デジタル化の進捗に関する調査」より算出

# 全日本空輸株式会社 大規模サイト運用代行によりシームレスな顧客体験を実現

## 課題

-  多数のプロジェクトと複数の協力会社が絡む業務フローの多重化
-  50カ国に及ぶグローバルサイトの統一管理

## 解決策

-  5拠点連携による100名超の専任運用チーム構築
-  カテゴリー別プロジェクトマネージャー配置
-  Adobe Experience Cloudの導入支援から運用サポートまで  
一貫対応



## 結果

- ✓ 制作の効率化、サイトガバナンスの強化、ナレッジの蓄積を実現
- ✓ 1日55万人以上が訪問する10万ページサイトの安定運用
- ✓ 50カ国に及ぶグローバルサイトのリニューアル・運用を実現

# 三井住友銀行

## スマートフォン対応トータルサポートにより旧システム統合。

### 課題

- ⚠ 各種チャネル・端末で最適な顧客体験の提供が必要
- 📱 スマートフォン利用の急増に対応したUI/UX設計が急務
- 🏢 一貫性のある顧客体験を提供するための統合設計が必要

### 解決策

#### 📱 スマートフォン専用サイト立ち上げ

モバイルに最適化されたUI/UX設計

#### </> アプリケーション開発

iOS/Android両対応の専用アプリ開発

#### 💻 PCサイト最適化

既存サイトとの一貫性確保と最適化

#### トランスコスモスの提供するサービス



また、ダイレクトバンキングを手軽に利用できる  
「三井住友銀行アプリ」や

### 結果

+32%

顧客満足度向上

+45%

モバイル利用率増加

-28%

問い合わせ減少

# 東京建物不動産販売

## AI-OCR・生成AI活用により物件情報登録のスキーム構築

### 課題

- 物件情報登録の手作業が多く 時間を要する
- 複雑な物件情報入力におけるヒューマンエラーのリスク
- 不動産業界特有の複雑な情報処理工程

### 解決策

#### AI-OCRと生成AIの組み合わせによる自動化

紙の物件情報をAI-OCRでデジタル化し、生成AIが情報を構造化・分類

#### 物件情報登録の完全スキーム構築

入力→検証→登録までの一気通貫自動化プロセス



DXソリューションの活用により、データ入力作業を極限まで自動化



### 結果

#### 処理時間

60%削減

#### 入力精度

95%向上

#### 業務負荷

大幅低減

# 東北電力 BPO合弁会社で経営効率化

## 課題

- ⚠ 間接業務の分散と非効率が経営課題
- ☒ 各部門で重複する管理業務によるコスト増
- 👤 専門性の向上と業務品質の均質化が必要

## 解決策

- 🏢 BPO合弁会社設立による業務集約
- 🔄 間接業務の共通化・標準化プロセスの導入
- ⚙️ トランスクスモスのノウハウを活用した効率化

## 結果

- ✓ 経営効率向上・本業への集中力強化
- ⌚ コスト最適化と業務品質の均一化
- 👥 専門集団としての継続的な業務改善実現

### BPO合弁会社による業務集約



人事管理



経理業務



調達管理



IT運用

### 効率化の実現



コスト削減  
間接コスト最適化



業務品質  
専門性の向上



持続可能性  
継続的な改善

# ネスレ日本 コールバック予約による稼働率改善

## 課題

- ⚠ コールセンターの問合せ集中による顧客待ち時間の発生
- ☒ オペレーターの稼働率に波があり、人員配置の最適化が困難
- ⁇ 顧客満足度の低下リスク

## 解決策

### コールバック予約システム導入

- ✓ 顧客が希望する時間帯に折り返し連絡
- ✓ 問合せ内容の事前登録による効率化
- ✓ 予約状況に合わせた人員配置の最適化

## 結果

### オペレーター稼働率の平準化

導入前



導入後

**20%**

稼働効率向上

**15%**

対応件数増加

**25%**

顧客満足度向上

神戸市

# オムニチャネル総合コンタクトセンターにより職員の業務負荷軽減

## 課題

- 電話中心の問合せ対応では市民の多様なニーズに対応できない
- 担当部署への電話たらい回しによる市民不満の増加
- 職員の問合せ対応業務による本来業務圧迫

## ソリューション

- AIチャットボットによる24時間365日自動対応
- Web/FAQ/電話を統合したオムニチャネル対応
- 問合せ内容の一元管理と自己解決促進

## 成果



### 市民サービス向上

多様なチャネルで24時間問合せ可能



### 職員の業務負荷軽減

本来業務に集中できる環境の実現



### 市民の声のタイムリーな把握

データに基づく行政サービス改善

# 神戸市さまnoteでもご紹介



電話だけからの脱却！神戸市役所への問い合わせ窓口がパワーアップ

♡ 72

神戸市公式note  
2024年11月12日 14:00

電話問い合わせ対応

神戸市総合コールセンター

078-333-3330

職員への転送

市役所 代表電話

078-331-8181

問い合わせ窓口を  
統合・機能拡充

問い合わせも職員へ転送も一元対応

神戸市お問い合わせセンター

0570-083-330  
または 078-333-3330

みんなの「わからない」を探せ！

今回の「お問い合わせセンター」は、民間の大手コールセンター事業者に運用を委託します。

その理由はいくつもありますが、中でも大きな理由が、**彼らが「わからない」を探し出して解決するエキスパートだから**です。

電話などでいただいた**お問い合わせを、データ化し、分析し、問合せのおおもとにある理由を発見する。**

見つけた理由を解決するための情報を、電話を受ける**オペレーターに共有して的確に回答できるようにする**ほか、**WEBの情報を更新して、同じ「わからない」を感じる人たちがWEB上で疑問を解決できるようにします。**

**これを毎日どころか、毎時間のレベルで実施して、市民の皆さんのが問合せに使う労力を減らす。**これが、「神戸市お問い合わせセンター」を開設する大きな目的のひとつです。

# 日本学生支援機構

## 企業向け広告とアウトバウンドコールにより制度理解促進

### 課題

- 学生・返還支援対象者側の制度理解不足
- 問い合わせ手段が電話・FAXのみで限定的

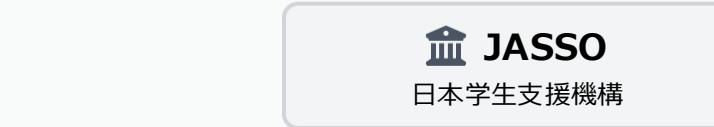
### 解決策

- 学生・返還支援対象者向けページの公開
- メール窓口・問い合わせフォームの設置

### 結果

- 企業等のスムーズな制度導入を支援
- 学生・返還支援対象者への制度理解促進
- 24時間問い合わせ対応による利便性向上
- JASSO職員の業務負担軽減を実現

### アウトバウンドコールによる制度導入促進



### 導入企業、8カ月で約1.4倍に

独立行政法人日本学生支援機構（JASSO）によると、奨学金の「代理返還」制度を導入している企業数は、2024年10月時点では2,587社だったが、2025年6月には3,721社に達し、わずか8カ月で約1.4倍に増加した。

# 日本学生支援機構さま 制度利用者拡大の記事

奨学金の「代理返還」に脚光、導入企業は1.4倍に 8カ月で「約2600→3721社」、早期離職防止の効果も

8/2(土)

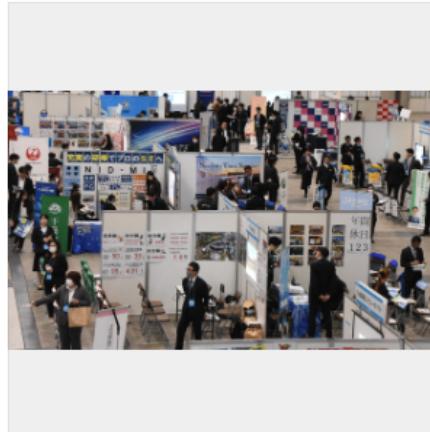
7:04

配信

851



## 企業側は人材確保に加えて「課税優遇」もメリット



写真=3月に千葉市内で開かれた就職イベント。福利厚生についてアピールする企業が多かった

3月に正式解禁された2025年の大学生の就職活動も後半戦に入っている。人手不足で学生優位の売り手市場となるなかで企業の福利厚生の一つとして注目されているのが、学生が借り入れた奨学金を入社後に企業が代理返還する制度だ。導入する企業は急増しており、人材確保や早期離職防止の決め手の一つとしても期待される。

職することができても、借入額によっては長期間の返済が続くこととなる。

奨学金事業などで学生を支援する独立行政法人日本学生支援機構（JASSO）によると、奨学金を借りている4年制の大学生の平均借入額は、約313万円にのぼる。無事に就

# 環境省：報告書受理支援業務 催促から不備解消まで一括対応

## 課題

- ⚠ 膨大な数の事業者（17事業・約2,500件）への催促、  
不備対応による職員の業務圧迫
- ⌚ 未提出者管理の煩雑さと時間の長さから 効果検証が遅延

## ソリューション

### SaaS型システム導入

報告書の回収から 確認・管理までを一元化

### コンタクトセンター設置

問合せ・不備対応・催促等を一括対応し、確実な回収を実現

### 対象事業の拡大

2022：4事業200件 → 2024：24事業4,300件

### 回収率の大幅向上

73.4%



92.3%

導入前

導入後

### 業務効率化の成果



#### 統一的な管理

申請～集計・分析まで一元化



#### 政策効果の検証

タイムリーなEBPM実現



#### 職員業務負担軽減

本来業務へのリソース集中

# 中央省庁：人事給与システム問い合わせ対応 専門ヘルプデスクとナレッジ活用により解決スピード向上

## 課題

- ⚠ IT開発ベンダーSE（5名常駐）による運用保守と問い合わせ対応の兼任体制による**高コスト**状態
- ❓ 技術的・専門的な回答による**回答満足度の低さ**と対応のばらつき
- 👤 約27万人の職員が利用するシステムの対応遅延による**業務効率低下**



## ソリューション

👤 ヘルプデスク専門人材の配置  
非SEの専門人材によるサポート対応の構造化

目 FAQ・ナレッジの蓄積と共有  
回答品質の統一と職員の自己解決率向上



# 裾野市：自治体フロントヤード改革（総務省事業）

## データ活用により住民サービス向上・職員業務効率化

### 課題と背景

- ⚠ 現状の縦割りで業務を処理する窓口体制
- ☒ 住民満足度向上とDX推進の必要性
- ✍ 手書きでの書類作成による非効率性

### ソリューションと効果

#### データを活用した窓口改革

窓口処理プロセスマイニング・電話問合せ傾向分析・住民の声可視化

#### 生成AIとオムニチャネル活用

電話・チャット・対面をデータ連携し一元管理

#### 成果

住民サービス向上・電話対応減少・職員業務効率化・適正な人員配置

人と企業に選ばれるまち



### オムニチャネルでの窓口改善



本庁舎



支所

データ集約・分析

アバターサポート

### オムニチャネル対応による市民の自己解決促進



チャット



電話



Web



AI



市民



# 裾野市 副市長によるnote掲載



及川涼介

1994年横浜市生まれ。総務省、行政DXスタートアップを経て、2022年4月から2025年3月末まで静岡県裾野市副市長。デジタル技術を活用した市民目線の行政経営に取り組む。

フォロー



## 裾野市民のための行政サービスDX（窓口改革を中心に）

47



及川涼介

2025年4月6日 14:41

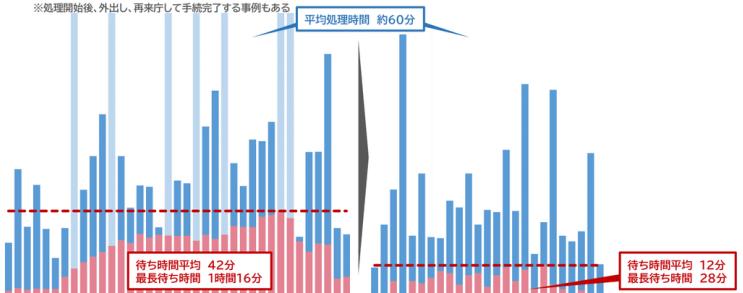
先日は財政非常事態宣言についての記事を書きました。この記事では、もうひとつの大きな取り組み、裾野市のDXについてご紹介します。

例:繁忙期における「転入・転出・転居」手続にかかる待ち時間・処理時間

FrontDesk導入前後の繁忙期における「転入・転出・転居」手続における待ち時間・処理時間の比較

2022/05/02(37件)

2023/05/01(25件)



10

### ②行つてもすぐ終わる 書かないワンストップサービスを開始

- R7.1 書かないワンストップ窓口へ移行

従前



1階フロアリニューアル(R7.1～)



施策

- 書かない窓口システム（自治体窓口DXaaS）実装（R7.1.29～）
- 課ごとに設けていた窓口を見直し、来庁目的別にゾーニングするレイアウト変更を実施（R7.1.14～）
  - 来庁者の窓口動線を見直し、待たない・書かない・回らないを実現
  - これまでの業務フローの見直しを踏まえて選定・導入したDXツールを最大限活用して手続のワンストップ化を実現
  - 職員の執務動線を見直し、職員交代型の窓口対応でワンストップ化を実現

[https://note.com/oikawa\\_ryosuke/n/n6976844d80bc](https://note.com/oikawa_ryosuke/n/n6976844d80bc)

16

# 裾野市：保護者相談窓口事業（文科省事業）

## 一次対応窓口の設置により教職員の負担軽減



静岡県  
Susono City

人と企業に選ばれるまち  
裾野市

### 文部科学省・裾野市との連携事業

全国の学校問題解決のための支援体制に関する先進的な事例創出

#### 課題

教員が対応していた保護者からのクレームや相談事が業務負担増の原因

#### ソリューション

民間事業者による一次対応窓口の設置（全国初）

#### 成果

教員の業務負担軽減、多チャネル対応による保護者の利便性向上

#### 文部科学省との取り組み

令和6年度文部科学省補正予算事業として採択

担当：初等中等教育局初等中等教育企画課

目的：教員の働き方改革・業務負担軽減

#### トランスコスモス体制図



保護者・地域住民



コンタクトセンター



学校・教育委員会

民間専門スタッフが一次対応し、教員の業務負担を軽減

#### マルチチャネル対応の特徴



電話  
24時間受付対応



チャット  
リアルタイム対応



LINE  
身近なツールで気軽に

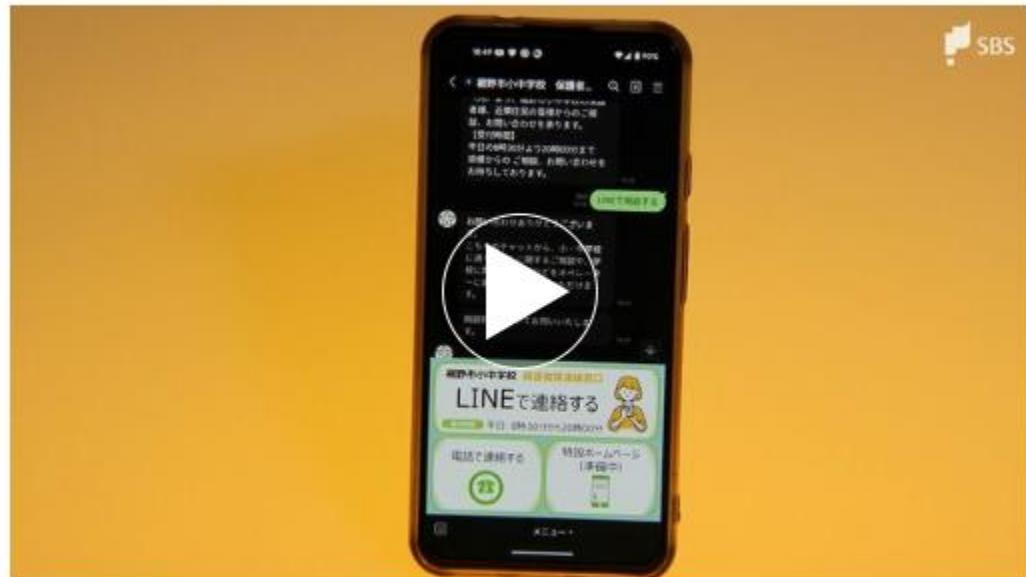


メール  
詳細な相談内容の送信

**裾野市での実証成果**  
R7年度から 包括連携協定先として実証実施中

# 保護者相談窓口事業に関する報道

小中学校の電話対応をコールセンターで… 教職員の負担軽減より良い教育現場づくりにつながるか 静岡・裾野市が試験導入



SBS 静岡放送  
国内

静岡県裾野市内の公立小中学校に、保護者や地域住民からの相談窓口として民間のコールセンターを試験導入すると発表しました。取り組みは静岡県内で初とみられ、裾野市は、学校の働き方改革に繋がると期待しています。

裾野市によると、2025年6月から2026年1月末までの間、公立の小中学校13校（小学校8校、中学校5校）に、保護者や地域住民からの相談窓口として、文部科学省から委託を受けた民間のコールセンターを試験的に導入します。

これまで、保護者や地域住民からの問い合わせは、学校の事務職員が電話を受け、教職員に繋ぐ形を取っていましたが、6月からは、各学校ごとに民間のコールセンターの番号を設け、午前8時30分から午後8時までの間は、民間企業が対応することになります。

問い合わせは電話に限らず、メールやチャットでも可能で、校則などの定型的な質問については民間企業が回答を、学校による対応が必要な案件については、民間企業から学校に連絡をすることで、事案を事前に振り分けることができるということです。

# 本来業務に集中できる社会へ

---

**本業に集中する時間**を作るためには  
アウトソーシングをご活用ください



私たち、トランスコスモスの**本業**は  
**業務効率化**

