

## ニチイ自治体 BPO サービスを強化！

～デジタル技術と BPO サービスの融合による住民の利便性向上を目指して～

株式会社ニチイ学館（本社：東京都千代田区、代表取締役社長執行役員：森信介）は、自治体が求められている多様化・高度化する住民サービスへの支援、自治体職員様の業務負担の軽減を実現するため、自治体 BPO サービスの展開を強化しております。

この度、住民の利便性向上に向けたデジタル化の推進や自治体 DX 推進計画の実行に向けたサポートを目的として、株式会社グラファー（千駄ヶ谷オフィス：東京都渋谷区、代表取締役：石井大地）と共同し、グラファーのデジタル技術と当社の BPO サービスを融合したパッケージサービスの展開を開始いたします。

### ■サービス強化の背景

新型コロナウイルスの感染拡大以降、人々のライフスタイルは大きく変化し、自治体手続きのオンライン化等デジタル化の需要が急速に高まりました。また、各自治体は「自治体 DX 推進計画」の実現に向け、より一層デジタル技術の導入が急務な状況となっています。その一方で、マイナンバーカード関連業務の増加や日常業務の煩雑な状況等により、オンライン化やデジタル技術の導入に着手できていない自治体もあります。

### ■ニチイの自治体 BPO サービス

そこで、ニチイ学館では、全国展開している自治体 BPO サービスの強化として、市民課や国保年金課をはじめとする窓口業務への対応するサービスメニューの拡充を進めるとともに、株式会社グラファーのデジタル技術を活用したパッケージサービスを展開することで、住民の利便性の向上及び職員様の業務負担の軽減へ貢献します。

### ■株式会社グラファーとの共同提案

- ・「手続きガイド」 簡単な質問に答えるだけで必要な手続きや持ち物が分かる手続き案内サービス  
▷提案サービス：コンシェルジュサービスでの活用による住民満足度の向上
- ・「窓口書類作成」 複数の申請書の基本情報(氏名、住所、生年月日等)を一度の入力で全ての申請書フォームに自動反映するサービス  
▷提案サービス：窓口業務での活用による住民の利便性向上・滞在時間の削減
- ・「窓口予約」 オンラインで窓口の空き状況の確認や事前予約ができるサービス  
▷提案サービス：時間を要する手続きへの予約制導入による待ち時間削減
- ・「スマート申請」 来庁せずにスマートフォンひとつで申請から決済まで様々な手続きが行える申請サービス  
▷提案サービス：スマート申請導入サポート（フォームやマニュアルのベース作成）による職員様の負担軽減

他にも、各自治体のニーズに合わせたご提案が可能です。ニチイ全国の支店網を活かし、全国の受託自治体の好事例や改善事例をもとに、より良い住民サービスを追求してまいりますので、ご期待ください。

サービス詳細については、自治体 BPO サービス Web サイト ([https://www.nichiigakkan.co.jp/bpo\\_1.html](https://www.nichiigakkan.co.jp/bpo_1.html))

「[問い合わせフォーム](#)」よりお問い合わせください。

## ■会社概要

社名 : 株式会社ニチイ学館  
代表者 : 代表取締役社長執行役員 森 信介  
所在地 : 〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台 4-6 御茶ノ水ソラシティ  
設立 : 1973 年 8 月  
事業内容 : 医療関連事業、介護事業、保育事業、ヘルスケア事業、セラピー事業  
URL : <https://www.nichiigakkan.co.jp/>

社名 : 株式会社グラファー  
代表者 : 代表取締役 石井 大地  
所在地 : 〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷 1-5-8 ジュニア千駄ヶ谷ビル 2F  
設立 : 2017 年 7 月  
事業内容 : Web サービスの開発及び運用  
URL : <https://graffer.jp/>