

報道各位

NO:18-000161R  
 2019 年 3 月 8 日  
 ヒューマンリソシア株式会社

## ヒューマンリソシア 税金に関する質問にチャットが回答する 「UTAX ボット」を浦安市に導入

～RPA による効率化に加え、チャット機能で市民の利便性を向上～

ヒューマンホールディングス株式会社の事業子会社で人材サービス事業を運営するヒューマンリソシア株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役:御旅屋 貢、以下「当社」)は、このたび、千葉県浦安市より受託・運営している市税業務に、チャットボット「UTAXボット」を導入しました。確定申告に関する問い合わせ対応からスタートし、今後は軽自動車税など他の税関連手続きにも拡大を予定しています。当社はこれまでも、RPA(※)を活用するなど業務効率化を図ってまいりましたが、今後もITツール活用を推進し、利用される市民の利便性向上に取り組んでまいります。

※RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)とは、ソフトウェア型ロボットによる業務自動化の取り組みのこと。仮想的労働者(Digital Labor)とも言われ、主にバックオフィスにおけるホワイトカラー業務の代行を担います。

### 【本件のポイント】

- ・ 千葉県浦安市より受託・運営している市税関連業務にて、RPA を活用し、効率化を図る
- ・ チャット「UTAX ボット(教えて申告会場)」を開設し、24 時間いつでも質問に回答
- ・ 業務の効率化と利便性向上を目指し、チャット活用を拡大

### ■「UTAXボット(教えて申告会場)」について

浦安市の公式サイトに開設された「確定申告」に関するウェブサイト上にて、24時間いつでも利用可能です。主に問い合わせが多い、申告会場や申請用紙などの質問に対して、チャット形式で自動回答します。なお、チャット機能は、チャットプラス(提供:チャットプラス株式会社、URL:<https://chatplus.jp/>)を活用しています。

### ▼「UTAXボット(教えて申告会場)」画面イメージ



- サイトURL: <http://www.city.urayasu.lg.jp/todokede/zeikin/shinkoku/1007336/index.html>
- 利用方法: 上記ページにアクセスすると、自動的にチャットが表示されます。質問項目をクリックすると、チャットが回答。さらに詳細が必要な際は、該当するチャットをクリックすると回答が得られます。
- 対応内容: 申告会場について／申告用紙について／相談会の日程について／医療費控除や住宅ローン控除がある場合について など

## ■背景・概要

当社では、2017年1月より、浦安市の市民税、固定資産税、収税に関する業務の一部を受託し、受付や事務業務を担当しています。人材サービス業で培った事務ノウハウや、自治体からの税関連業務受託の経験を活かし、さらに一部の定型業務にRPAツールを活用することで、効率化やミスの低減を実現しています。

確定申告の時期である2月から3月は、例年市民からの問い合わせが多く寄せられます。しかしながら、市民税に関する業務の繁忙期とも重なり、問い合わせへの迅速な対応が課題となっていました。そこで、浦安市および業務を受託している当社は、質問に自動で回答するチャットボットを導入することとしました。

導入後1週間時点での集計では、チャットを利用された方のうち約半数が、土曜・日曜の夜間など、開庁時間外に利用しています。また、チャット画面を開いた方の約65%が複数回チャットを利用し、利用後のアンケートでは約85%の方が「満足」と回答するなど、利便性が評価されています。同時に、問い合わせ対応における職員負担が軽減されることで、より良い行政サービスの提供に繋がるものと考えます。

今後は確定申告以外の税関連手続きにおいても、チャット機能の活用を拡大する計画です。当社は、「人」とRPAやチャットなどの「IT活用」により、浦安市税業務のさらなる効率化と、市民へのサービス向上に取り組んでまいります。

## <RPAを活用したヒューマンリソシアのBPOサービス>

総合人材サービス会社として培った事務業務に関する知見、豊富な実績によるノウハウ、さらにRPAツール活用による業務の自動化を組み合わせ、効率的かつ高品質のBPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)サービスを提供しています。特に自治体における税業務の受託においては、緻密な業務設計で、安定したプロジェクト運営を実現しています。このたびのチャット機能導入を始めとした積極的なIT活用で、クライアントとなる自治体や企業に、新しい価値を提供してまいります。

### ヒューマンリソシア 会社概要

1988年創業以来、人材派遣、正社員紹介、アウトソーシングなどの幅広い人材サービスを全国28拠点で展開しています。グループ内の教育事業をバックボーンにしていることが強み。また、多様な雇用形態と女性・シニア・グローバルなど多様な人材を組み合わせ、最適な人材ソリューションを提供するとともに、求職者それぞれの働き方にあったキャリア形成を支援しています。 ※拠点数は2018年4月時点

- 代表取締役: 御旅屋 貢
- 所在地: 東京都新宿区西新宿 7-5-25 西新宿プライムスクエア 1階
- 資本金: 1億円
- URL: <https://resocia.jp>

<本件に関するお問い合わせ> ヒューマンリソシア株式会社 広報担当: 吉田 まで

TEL: 03-6894-3317 FAX: 03-6846-1135

<リリースに関するお問い合わせ> ヒューマングループ 広報担当: 外川 まで

TEL: 03-6846-8002 FAX: 03-6846-1220 E-MAIL: kouhou@athuman.com