

# 自動電話催告システム

## ～ 世田谷区殿における導入効果 ～

高橋 一幸  
中山 祥子

加藤 清孝  
西澤 裕子

### 地方自治体における税収環境

地方自治体における税収環境は、長引く景気低迷や雇用状況の悪化などにより非常に厳しい時代が続いている。「三位一体の改革」により平成19年度には国から地方への税源移譲が実施されることとなるが、地方自治体にとっては従前にも増した自主財源の確保が要求される。差押、公売、搜索等の滞納処分の強化など各種の施策が講じられている一方、コンビニ収納や電話催告等未納者の納付機会を増大させる取り組みを強化する地方自治体が増えてきた。

沖電気では、地方自治体での未納者に対する電話催告を効率化し、収納率の向上を図るための支援ソリューションとして、平成14年に「自動電話催告システム」を開発し、販売を開始した。

### 自動電話催告システムの概要<sup>1)</sup>

当社の自動電話催告システムは、電話催告業務のノウハウを活かしたパッケージ製品として地方自治体向けに提供されている。各地方自治体の持つ未納者情報を基に、効率的に電話をかけることができる。図1に自動電話催告システムの概要を示す。

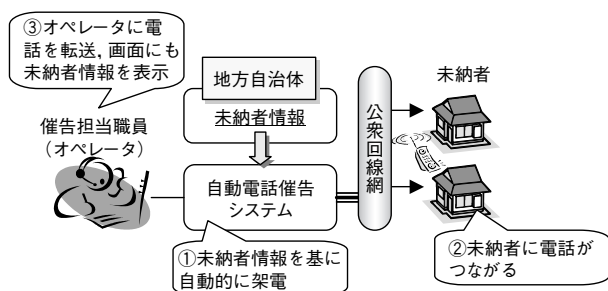


図1 システム概要

電話催告は、本人と直に話すことができるため催告効果が高い。効率的に電話催告を行えば、収納率アップに有効な手段といえる。本システムでは自動的に未納者へ電話をかけることができるため、大幅な事務改善が見込める。その分、臨戸徴収や滞納処分の強化を図ることが可能となり、徴収実績の向上に繋げられる。また、統計機能や折衝記録の共有化により、徴収業務の総合的なコスト削減も可能となる。

### 自動電話催告システム 導入実績

電話催告を収納率向上の最も即効性がある対策のひとつと捉え、当社の自動電話催告システムを導入する地方自治体が増えている。

主な導入目的（狙い）は、未納者に対して早く数多く電話催告を行い、収納率を向上させ、直接的な効果を得ることにある。加えて、新規滞納発生の抑止により将来の滞納者増加を未然に防ぐとともに、納税意識の高揚、住民の税負担の公平性確保なども間接的な効果として期待されている。

以下、さまざまな業務改革に取り組んでおられる世田谷区殿（人口81万人、42万世帯：平成17年12月現在）における自動電話催告システムの導入効果をご紹介します。

### システム導入の背景

世田谷区殿（以下「区」という）における平成15年度の現年度分収納率は、区民税：97.86%（未納者数 約2万人）、国民健康保険料：84.78%（未納者数 約5万人）と厳しい状況にある。そこで区では、現年度課税、賦課分の未納者への納付確保、納付勧奨を目的として、自動電話催告システムを導入することとなった。本施策により、滞納の早期解消・発生防止、収納率向上を目指し、約2億円の収納効果を見込んでいた。

## システム構成

今回導入したシステムは、コールセンター機能を有するCTIサーバ、未納者情報を持つデータベースサーバ、そして未納者情報を表示するオペレータ端末で構成されている。これらの機器を本庁舎に設けた電話催告センターに設置し、1拠点で集中して電話催告を行う。ネットワークは庁舎内のネットワークと別の催告専用LANを構築しており、既存のネットワークに影響を与えることなく導入している。オペレータは、CTIサーバを介して公衆電話網を経由し未納者と折衝する。

電話催告システムのシステム構成を図2に示す。

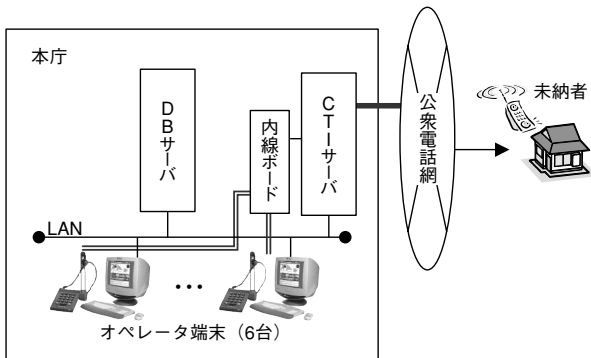


図2 システム構成

## 導入効果

平成17年8月、システムが稼動してから1年を迎え、区が運用してきた結果に基づき、当社で整理した年間の導入効果を図3に示す。

ここでは、どれだけ効果を得ることができたかを数値化するため、収納件数、収納金額の2点から効果を算出している。通話できた時と通話できなかった時を図3のように定義し、どれだけ効果が得られたかを比率で表した。

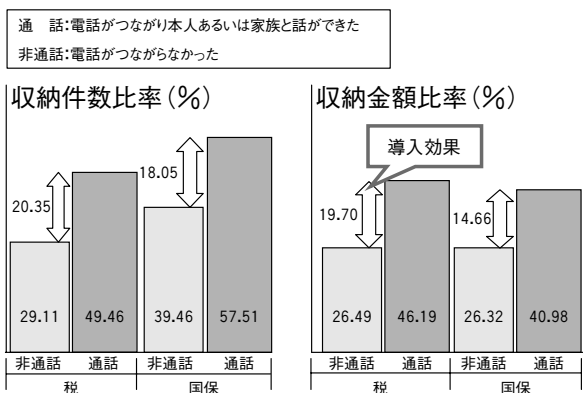


図3 導入効果グラフ

## 世田谷区殿のシステムに対するご評価

今回のシステム導入とその効果について、区からコメントをいただくことができた。

「電話催告は、約10億300万円（住民税：3.82億円、国民健康保険料：6.44億円）の収納実績があった。このうち、推定効果としては、3億4,500万円程度（住民税：1.34億円、国民健康保険料：2.11億円）の効果額が得られたと考えることができる。システム導入・保守費、ホスト改修費、オペレータ人件費、通信費など、運用にかかる諸費用が1年当たり数千円であることと比較しても投資対効果としては十分な効果である。その他の効果としては、新規滞納者発生の抑止、税負担の公平性の確保などが挙げられる。また、職員は大口滞納者への取組強化が可能となり、業務全般の効率化にも繋がった。」

区では、システム稼動後1年間の導入効果を踏まえ、更なる収納率向上に向けた運用スケジュールや体制の見直しを検討中とのことである。 ◆◆

## 参考文献

1) 仲川啓, 奥ゆたか: 自動電話催告システム, 沖テクニカルレビュー198号, Vol.71 No.2, pp.28-31, 2004年4月

## 筆者紹介

高橋一幸: Kazuyuki Takahashi. システムソリューションカンパニー 社会情報ソリューション本部 官公ソリューション営業第一部

加藤清孝: Kiyotaka Katou. システムソリューションカンパニー 社会情報ソリューション本部 官公ソリューション営業第一部 営業第三チーム

中山祥子: Sachiko Nakayama. システムソリューションカンパニー 社会情報ソリューション本部 SE第一部 SE第二チーム

西澤裕子: Hiroko Nishizawa. システムソリューションカンパニー 社会情報ソリューション本部 SE第一部 SE第二チーム