

自動電話催告システム

仲川 啓 奥 ゆたか

近年、地方公共団体において、地方税や国民健康保険料などの滞納が急速に増加している。不況の長期化や少子高齢化社会に伴う税収減の影響と併せ、このことが、地方財政の危機的状況を招く大きな原因となっている。

弊社では、こうした状況に対応し、地方公共団体での滞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「自動電話催告システム」を開発した。

自動電話催告システムの中核は国内No1の実績と高度なCTI（Computer Telephony Integration：コンピュータ／電話融合）技術を駆使した「CTstage^{*1)}」であり、弊社の得意技術と地方公共団体向けのノウハウを結集したシステムである。

自動電話催告システムの概要

自動電話催告システムは、各自治体で保有している滞納者情報を基に発信リストを作成し、システムが自動的に電話をかけ、滞納者に電話がつながった場合にのみオペレータのパソコン画面に滞納者情報を表示することで、催告業務を効率的に行うシステムである。図1に自動電話催告システムの概要を示す。

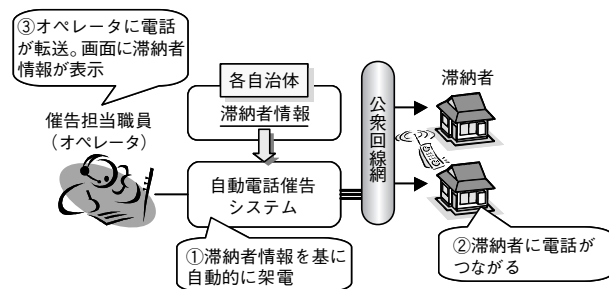


図1 システム概要

従来の電話催告システムの問題点

オペレータの手によって滞納者に電話をかける従来の電話催告には下記の3つの主要な問題点があった。

(1) タイムロスの発生

滞納者に電話をかけつなげるまでの待ち時間と滞納者情報を調べる時間が発生する。

(2) 滞納情報が未整理

滞納者に関連する情報が一元的に管理されていない。そのため、オペレータ間の折衝状況の共有が難しく、オペレータが電話催告に必要な情報を取得できないことや同じ世帯に重複して架電することがある。

(3) 不在率が高い

電話をかけても相手が不在の場合が多く、何度もかけ直すことがある。

この3つの問題によって、電話催告の効率が落ちていると考えられる。

問題点の解決

上記従来のオペレータが介在した電話催告システムの3つの問題点各々に対する解決策を以下に述べる。

(1) タイムロスの解決

自動電話催告システムを使ってオペレータが折衝を始めるまでを図2に示す。本システムを用いると、システムから転送されてくる滞納者とつながった電話に、オペレータは滞納者情報画面を見ながら次々に対応することができる。この方式では、滞納者に電話をかける時間やつながるまで待つ時間もなく、また滞納者情報を調べる時間も必要ないため、人手による電話催告よりも効率的な催告が可能となり、タイムロスを解消することができる。なお、一定時間呼び出してもつながらない場合はシステムが自動的にスキップし、次の滞納者に つながるまで発信を繰り返す。

(2) 滞納情報の一元管理

本システムでは世帯ごとに滞納者情報の一元管理を行う。一元管理を行うことによって、オペレータのパソコン画

*1) CTstageは沖電気工業（株）の登録商標です。

面で滞納者個人の情報の確認や滞納者の世帯情報、これまでの折衝結果情報をまとめて閲覧することができる。また、従来ではオペレータ個人の管理になりがちであった折衝状況も共有することが可能となる。

(3) 不在者への対応

(1) の発信方式により、オペレータは電話がつながる相手とのみ折衝を行う。不在者の情報はシステムが内部で管理するため、平日や日中に不在の相手であれば休日や夜間にまとめて電話をかけ、不在者に対する催告率を高めることができる。

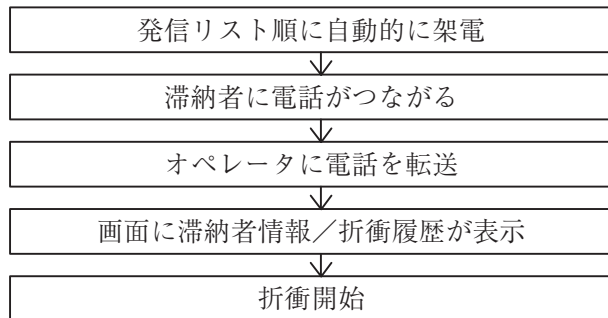


図2 運用フロー

以上より、従来の電話催告の問題点を解決し、自動電話催告システムを導入することにより下記のような効率化を実現することができる。

(1) 収納率の向上

事前準備作業（電話番号調査、滞納状況調査）を短縮し、自動電話発信方式を採用することで、電話折衝件数を拡大し、収納率アップを可能にする。

(2) コスト削減

本システムを導入することにより、平日・日中に対応できる件数を増やすことができる。これにより、職員が夜間や休日に出勤して電話催告をする回数や滞納者宅へ訪問する回数を減らすことができ、コスト削減を実現できる。

自動電話催告システムの特長と機能

自動電話催告システムの主な特長は、電話発信方式とオペレータの電話催告業務支援の2点である。それぞれの機能を説明する。

(1) 電話発信方式

電話発信方式にはプレディクティブ・ダイヤリング、プレビュー・ダイヤリング、マニュアル発信の3種類がある。

表1 電話発信方式

発信方式	説明
プレディクティブ・ダイヤリング	電話をかけたい条件で発信リストを作成。発信リスト順に自動的にダイヤルし、相手が電話にでるとオペレータに自動的に転送し、端末に滞納者情報を表示する。
プレビュー・ダイヤリング	電話をかけたい条件で発信リストを作成。発信リスト順に滞納者情報を画面に表示し、選択した滞納者に自動的にダイヤルする。
マニュアル発信	発信リストを作成しない。任意の滞納者情報を検索し、オペレータが指示しシステムがダイヤルを行う。

各方式の説明を表1にまとめる。その日の業務に応じて電話発信方式を選択することができる。

(2) 電話催告業務支援

オペレータの催告業務を支援するために、本システムでは発信リストの作成や滞納者情報を表示する機能、折衝記録の入力、電話発信制御等の機能を有する。

発信リストの作成は、既存の滞納システムから得た滞納者情報の中から、その日催告を行う対象者を目的に応じて抽出するための機能である。以下のような指定により、条件設定ができる。

- 対象税目の指定
- 対象課税年度、調停年度、納期限の範囲指定
- 滞納額の範囲指定
- 地域の範囲指定
- 担当者
- 滞納者の種別指定（新規滞納者）
- 個人/法人の指定

滞納者情報表示画面には、対象者の滞納状況や過去の折衝履歴等が表示され、オペレータはこの画面を見ながら折衝する。この情報は滞納者と電話がつながると表示される。

折衝後もしくは折衝中に入力する折衝記録機能は、誰と通話したか（本人、家族、社員等）や折衝結果（全額納付約束、一部納付約束、納付済み等）、滞納原因（病气、災害、失業、借金、生活困窮、生保受給等）、後処理作業（納付書再発行等）などを登録する。

滞納者と納付を約束した場合は、その約束した日から任意に設定した日数まで電話発信を禁止とする電話発信制御の設定が可能である（納付約束日＋〇日後から架電許可）。また、滞納者が電話に出ることが可能な曜日／時間帯のみ電話を許可する設定が行える。

電話番号は最大9個まで登録することができ、電話番号に発信優先順位を設定し、優先順位に従って発信するこ

とにより架電率を向上する。

通話録音機能や、留守番電話が応答した場合の登録メッセージ送出機能、電話転送、チャット機能等も有する。また、架電結果の統計・帳票出力についても豊富な機能を備え、帳票はCSV形式での出力を可能とし、地方公共団体ごとの運用や要望に合わせ、柔軟な編集が可能である。

システム構成

自動電話催告システムは、コールセンタ機能を有するCTstageと滞納者情報を持つデータベースサーバ、オペレータ端末がLANで接続される構成である。オペレータはCTstageを介して公衆電話網を経由し滞納者と折衝する。

自動電話催告システムでは、比較的小規模対応の市区構成と大規模対応の都道府県・政令指定都市構成の2構成がある。表2にシステム構成の特徴を整理する¹⁾。

表2 特徴

	市区構成	都道府県・政令指定都市
CTstageモデル	UnPBXモデル	ソフトスイッチモデル
最大オペレータ数	96席	300席
内線通話網	内線電話線	LAN
端末との接続	アナログ	VoIP
催告拠点	単一拠点	多拠点
価格	比較的安い	高い

(1) 市区構成

市区構成は、本庁のみの1拠点で集中して電話催告を行う中小規模の地方公共団体向けの構成である。本構成では、CTstageの内線ボードから内線電話線が各オペレータのヘッドセットとつながるため、オペレータ数が増えると内線電話工事が必要になる。一箇所で集中して自動電話催告を実施する場合に最適な構成となる。図3に市区構成のシステム構成図を示す。

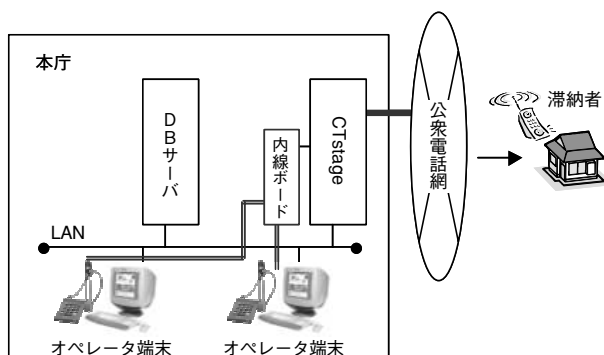


図3 市区構成図

(2) 都道府県・政令指定都市構成

都道府県・政令指定都市構成は、本庁だけでなく出先機関も含めた複数の拠点で電話催告を行う地方公共団体向け構成である。本構成のLAN側はVoIP接続である。そのためLANがつながっている場所であれば自由にオペレータ端末を配置することができる。IP-VPNや広域イーサネットを経由した物理的に離れた場所にオペレータ端末を配置して、CTstageを経由し滞納者と折衝が可能である。一度滞納者と通話が始めれば、次から端末はサーバを経由せずに滞納者と通話するためサーバへの負荷が少なく、市区構成に比べより多くのオペレータがシステムを利用できる。

分散して自動電話催告をする場合、CTstageのソフトスイッチモデルを採用した構成が必要となる。図4に都道府県・政令指定都市構成のシステム構成図を示す。

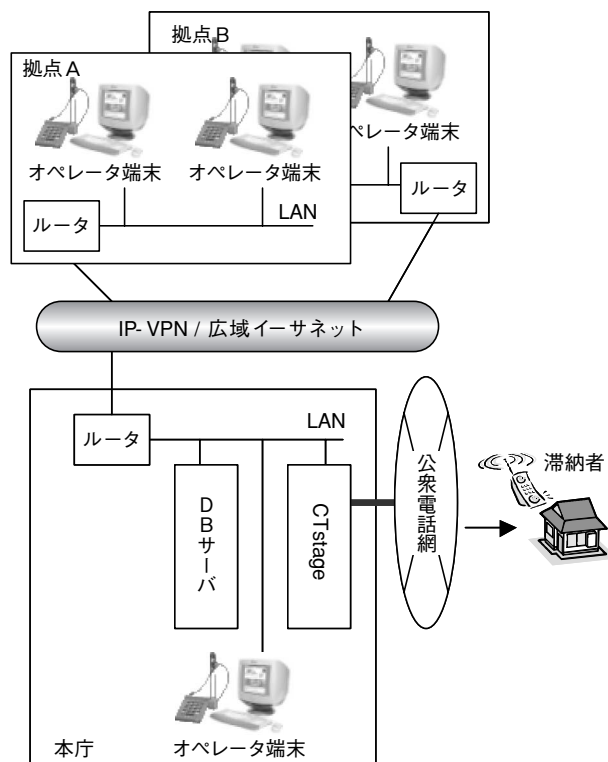


図4 都道府県・政令指定都市向け構成図

滞納管理システム統合タイプ

弊社では自動電話催告システムの一つとして、CTI基本機能と電話制御機能に特化した「滞納管理システム統合タイプ」を開発している。

地方公共団体では、滞納者情報と滞納処分情報の管理するために滞納管理システムを既に導入している場合が多い。

この場合、これまでに説明したような標準の自動電話催告システムを導入すると両システムで機能・データが重複し、操作性やインターフェースの開発費用、データ連携のための運用負荷等の問題が発生する。

滞納管理システム統合タイプは、滞納管理システム側に自動電話を行う機能を提供する。これにより、ユーザは既存の滞納管理システムの機能とデータを生かしなが、容易に自動電話催告システムを導入することが可能になる。図5に滞納管理システム統合タイプの概念図を示す。

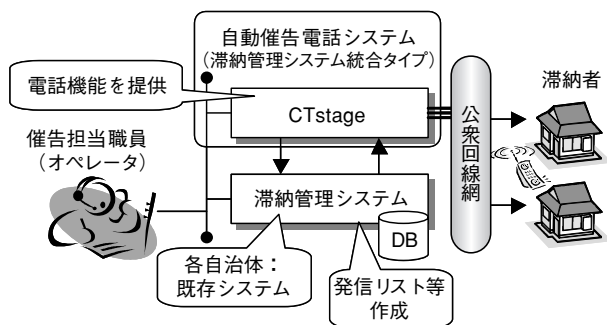


図5 滞納管理システム統合タイプ

自治体で既に導入している滞納管理システム側でHOSTデータの取込みや滞納者管理、催告/訪問管理、分納管理等を行い、発行リストを作成する。自動電話催告システム（滞納管理システム統合タイプ）側で、CTI基本機能と電話制御機能を提供し、発行リストを用いてプレディクティブ・ダイヤリング、プレビュー・ダイヤリング等を用い自動電話催告を実施できる。

自動電話催告システムの発展性

自動電話催告システムはCTstageの発信（アウトバウンド）機能を主に利用したシステムである。しかし、CTstageは汎用的なCTIサーバであり、その特長を生かして、発信業務だけではなく受信（インバウンド）業務としても利用可能である。住民からの電話相談や納付相談、自動音声応答（IVR）を利用した電話受付の振分けや、音声案内サービス、FAX情報サービスなど下記のような拡張・発展を行うことができる。

(1) 自動電話催告システムにおける拡張機能

- ① 滞納者からの電話着信（インバウンド）による催告
- ② 住民からの電話による納付相談支援
- ③ 制度や納付に関する音声自動案内サービス
- ④ 納付に関するFAX情報サービス

(2) 他部門や庁内全体でのCTIサーバの共用

- ① 福祉や介護保険担当部門などでの電話相談業務支援
- ② 行政サービス全般の音声自動応答・情報案内サービス
- ③ 総合相談・問合せ受付サービス
- ④ 電子申請・電子調達サービスでのヘルプデスク

なお、上記③④については、本システムとは別に「行政CRM」として製品を実現している。

(3) 地方公共団体以外での電話督促業務支援

滞納者への電話督促は地方公共団体だけでなく、以下のようなさまざまな業界で行われている。

- 電力・ガス・水道など公共料金を取り扱う業界
- 金融機関やカード業界（ローン延滞者）
- 不動産業（家賃未払い者）
- 病院（医療費未払い者）

業界や対象となる料金によりシステムの内容は異なってくるが、基本的な業務・処理形態には共通性があり、自動電話催告システムからの応用が可能であると考えられる。

終わりに

自動電話催告システムは2003年から販売を開始し、既にいくつかの地方公共団体でご採用いただいた。本システムをご活用いただくことにより、地方財政の危機的状況を少しでも改善できるよう、今後上記に述べた機能拡張を実現したい。また、ネットワークのブロードバンド化などにも対応する中で、e社会に貢献していきたいと考えている。



参考文献

- 1) 富澤博志：マルチメディアメッセージングを実現するCTI&IPシステム、沖テクニカルレビュー192号、Vol.69 No.4、pp.14-17、2002年10月

● 筆者紹介

仲川啓：Kei Nakagawa.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 IPソリューション営業部
奥ゆたか：Yutaka Oku.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第三チーム