

特殊法人様

手続きにおける オンラインビジネスモデルの推進支援

支援期間： 48ヶ月

支援体制： 35人

クライアントの課題・背景

某特殊法人様では、業務運営の効率化や国民へのサービス向上を目的に、紙書類による業務をデジタル化すべく「**システム刷新プロジェクト**」を進められていました。

プロジェクトの初期開発では、到着後の紙書類のデジタル化により、後続処理の効率化を実現しましたが、国民の更なる負担軽減や利便性向上、システム処理の効率化、コスト削減等に向けて、**手続きのオンライン化**を推進されようとしていました。



ご支援の概要

当社は技術的な知見に加え、クライアントの**業務に関する深い理解**に基づく企画・検討により、**オンラインビジネスモデルの推進**を支援しました。

ご支援に当たっては、当社の大規模システムの設計/開発に係る知見を活かし、大量データ処理に係るノウハウをもとに、システム化計画策定から工程管理、本番移行まで、システム開発の発注者となるクライアント側の立場で、総合的な開発支援を実施しました。

01. 事業所向けサービスのオンライン化

- ✓ ポータルサイトを通じた、電子申請、情報確認（送付依頼）、手続や制度に関する相談・照会等からなるオンラインビジネスモデルにおけるサービスの全体像を、顧客業務を深く理解する当社が検討
- ✓ リリース済みのサービス（お知らせ機能 等）に対し、更なる活用機会・加入者の認知度拡大に向けた改善施策を提案

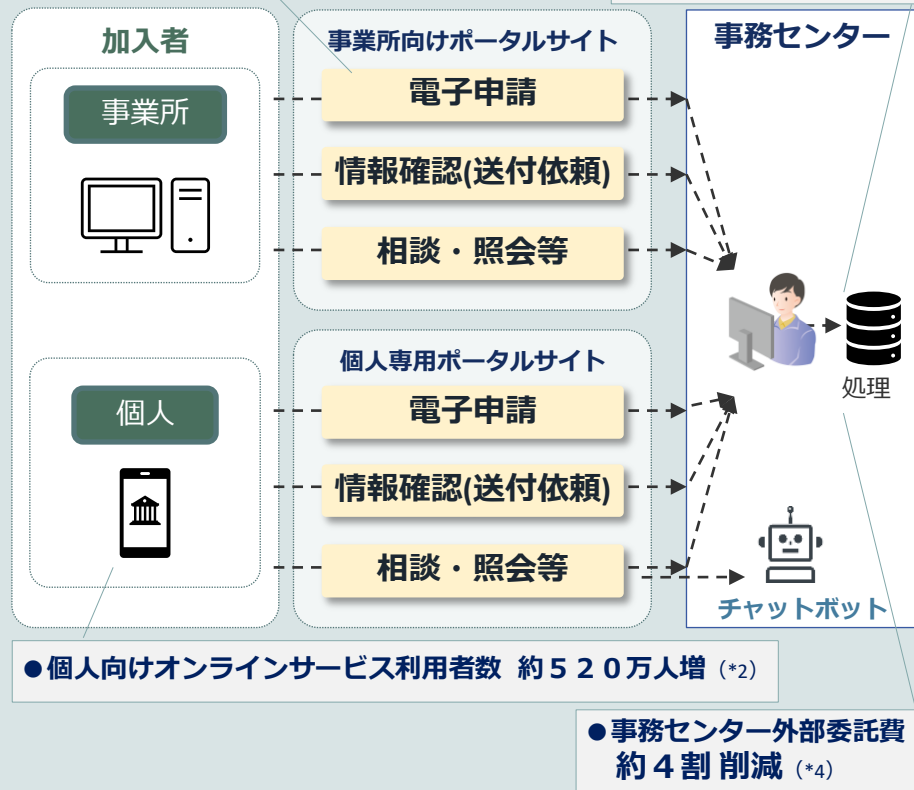
02. 個人向けサービスのオンライン化

- ✓ 個人向けサービスのオンライン化についても、当社が支援を実施
- ✓ 個人専用ポータルサイトに登録した情報をあらかじめ申請画面に表示する等、当社の知見により利用者視点に立った簡易な申請を実現
- ✓ サービス構築において必要となる関係省庁との調整に向けた資料作成を支援

●オンラインビジネスモデルの概要

●届出書類の電子申請割合 約3倍 (*1)

●届出書類の処理日数 約8割短縮 (*3)



- 顧客施策の素案作成では、関連省庁や他社の事例、技術調査を行い、顧客の業務特性を熟知した当社だからこそ提案できるサービスのオンライン化の全体像を作成し、オンラインビジネスモデルを推進
- 当社のDXに関する知見を活用して、コロナ禍で求められた非対面の相談業務に有益であるチャットボット導入について、計画策定から運用・改善（QA範囲の拡充、回答精度向上）までトータルにご支援

(*1) 70.4% (R5年度) R1年度比2.9倍 但し主要な7種類の届出書類における割合 (*2) 1,098万人 (R5年度) R1.3比520万人増
 (*3) 0.5日 (R5.4) H31.4比 85%短縮 但し資格取得届の平均処理日数 (*4) 83.9億円 (R5年度) R1年度比 38.9%削減

01. 業務・システム運用を見据えた設計

- ✓ オンラインビジネスモデル推進に際しては、全国の事業所から寄せられる大量の申請の電子化から着手することとなり、当社は大規模システム開発の知見を活かした発注者の立場で、企画・調整を支援
- ✓ 効率的な業務運用によりシステム負荷を軽減することで、事業所向けの電子申請サービスの実現に寄与

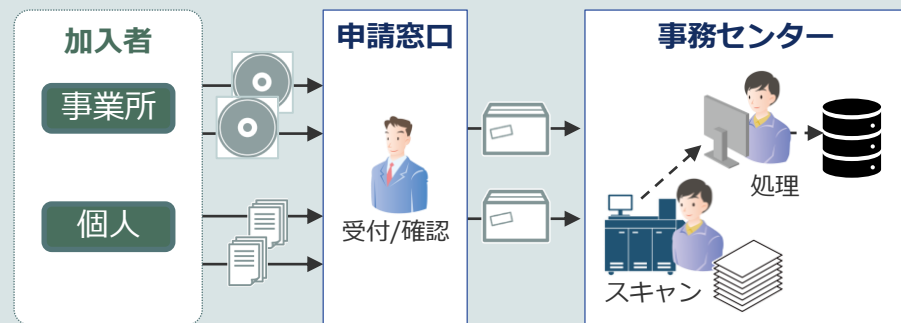
02. 内部処理の効率化

- ✓ 個人からの申請についても、先行導入した事業所向け電子申請サービスとのFIT & GAP分析により、共通化事項を整理し、内部処理の更なる効率化を図ったうえで個人向けの電子申請サービスを実現

03. 大規模開発の品質保証

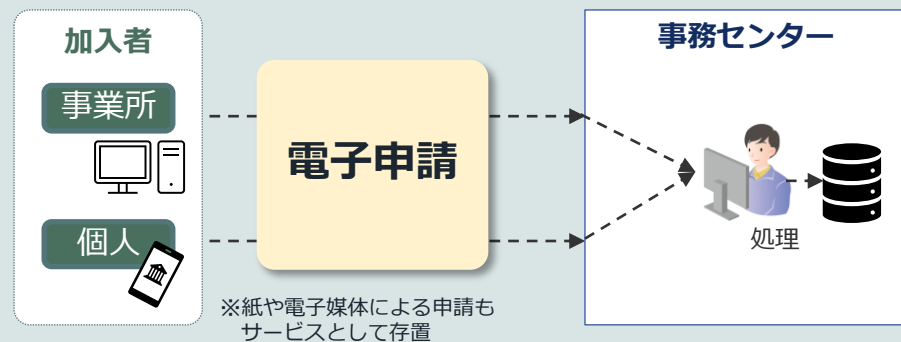
- ✓ 外部システム連携が追加され、システム改修の影響範囲が拡大する中で、顧客のリソースや開発工期、成果物数を鑑みて、品質保証プロセスを改善

Before



After

電子申請化により、業務効率化を実現！



- 手続きの電子申請化に伴い、開発ベンダとの仕様調整（設計書レビュー、受入テスト対応等）において、当社の培ってきた大規模システム開発に関する知見を提供し、顧客をサポート
- これまで顧客をご支援してきたノウハウや、顧客業務に関する横断的な情報収集力を生かし、全体最適を考えつつシステムを構築
- 顧客に対しOJTやシステム開発に係る勉強会（成果物レビューのノウハウ共有等）を行い、ITスキルの底上げをサポート

01

当初目標としていた「手続きのコスト削減」の実現だけでなく、デジタル化を通じて、いつでも利用できる加入者向けサービスのオンライン化により、国民に対するサービス向上を実現

02

ご支援を通じて、当社の保有する大規模開発における知見やノウハウを提供することで、顧客のITスキルの向上に寄与

03

当社の深い業務理解に基づく、課題解決に向けた伴走支援により、長きにわたる顧客との信頼関係を構築