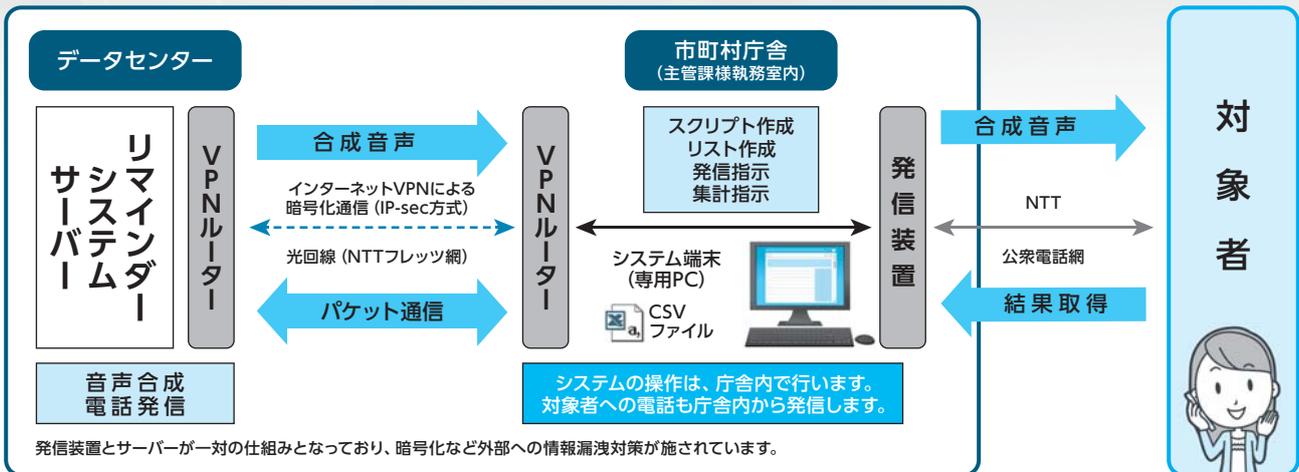


■ 図1 自動音声電話催告システムの概要

出所：Hoyaサービス資料



4. 自動音声電話催告システムの効果

自動音声電話催告システムの効果は表1のとおりである。平成26年9月から平成27年3月までの半年で、現年分0.6% (平成25年度89.2%→平成26年度89.8%)、滞納繰越分2.0% (平成25年度20.7%→平成26年度22.7%) 上昇した。電話催告だけで1億3300万円の増収となった。具体的には、発信件数10,012件に対して、滞納者につながった件数 (接続件数) は5,359件 (接続率53.5%) で、そのうち、3,577件が納付した (納付率66.7%)。発信件数あたり平均納付額は、13,284円である。

自動音声電話催告システムにはアンケート機能もあるので、滞納者の現在の状況について質問した。その質問に対する回答は916件あった。納付書紛失が174件、口座振替希望が31件、社会保険加入が51件、折返し電話希望が100件、内容了解が560件であった。

平成27年度も自動音声電話催告システムを活用し、現年分の収納率は90.3% (0.5%上昇)、滞納繰越分の収納率は26.1% (3.4%上昇) した。

■ 表1 自動音声電話催告システムの効果

	平成26年度 (9月～3月)	平成27年度 (4月～3月)
発信件数A	10,012件	21,741件
接続件数B	5,359件	11,192件
接続率 (B/A)	53.5%	51.5%
納付件数C	3,577件	6,789件
納付率 (C/B)	66.7%	60.7%
納付金額D	1億3,300万円	2億6,031万円
発信件数あたり平均納付額 (D/A)	13,284円	11,973円
接続件数あたり平均納付額 (D/B)	24,818円	23,259円
発信件数あたり費用	241円	60円+電話代

出所：Hoyaサービス資料より作成

自動音声電話催告システムを導入したことにより、今まで強化出来なかった現年対策の構築が可能となり、収納率・額及び進行管理表を作成し、職員に「見える化」を図ることによる情報共有を図り、滞納分の収納額向上に繋げることが出来た。以前の電話催告員2名は納付書再発行や口座振替依頼書送付等の事務などの対応をすることとなり、プレッシャーからも解放され、平成27年度より2名増員し4人体制にて業務を行っている。

おわりに

今回は、八王子市保険収納課の自動音声電話催告システムを紹介した。1件あたり241円のコストをかけても、13,284円徴収できれば、費用対効果は55倍である。このようにITを活用した効率的な徴収を模索することは、自治体への大きな助けになるだろう。



柏木 恵氏 プロフィール

キヤノングローバル戦略研究所主任研究員。
税理士。博士 (経済学) (中央大学)。白鷗大学客員教授。
株式会社大林組を経て、2001年より富士通総研で国や自治体のコンサルティングに従事。
2009年より現職、現在に至る。

日本財政学会員、日本地方財政学会員、国際公共経済学会員。総務省地方財政審議会特別委員、総務省「官民連携入札等監理委員会」専門委員、総務省「地方公会計の活用に関する研究会」委員、東京都「固定資産評価に関する検討委員会」委員、横浜市税制調査会委員などを歴任。

専門分野は財政学、地方財政、公会計、官民連携など。